DAVID J. LIEBERMAN

SI TË ZBULONI GENJËSHTARËT DHE TË MOS MASHTROHENI PËRSËRI

PËRKTHYER NË SHQIP NGA VLADIMIR KOLA

Titulli origjinal i librit: *Never be lied to again*
How to get the truth in 5 minutes or less in any conversation or situation

Lezhë 01 tetor 2015

PËRMBAJTJA E LIBRIT

SHENJAT E MASHTRIMIT

Ky libër vazhdon atje ku të tjerët janë ndaluar dhe shkon shumë larg, duke vështruar shenjat e të folurit me anë të trupit. Kjo pjesë e parë të jep një listë me dyzetë e shtatë shenja mashtrimi, të ndara në shtatë seksione. Ca nga këto shenja kanë të bëjnë me themelet e të folurit nëpërmjet trupit, ndërsa ca të tjera përdorin teknika dhe metoda të avancuara siç është theksimi psikolinguistik dhe perceptimi i zgjedhjes nervore linguistike. Gjithashtu, për një referim të thjeshtë, çdo seksion përmbyllet më një përmbledhje.

TË BËHESH NJË ZBULUES I GËNJESHTRAVE

“Shpesh herë fluturojmë me sy të mbyllur në luftimin verbal”, domethënë zakonisht mendojmë për pyetjet që *duhet* të kishim bërë, dy ditë pasi beteja ka mbaruar. Kjo pjesë e librit të jep një plan loje, të veçantë, për të zbuluar mashtrimin, duke detajuar saktësisht çfarë të thuash dhe kur

ta thuash. Ky sistem përfshin zgjedhjen nga një shunëllojshmëri sequencash të shkruara (skenuara), secila nga një kënd psikologjik i ndryshëm, ku çdo skenar përfshin një tekst fillestar, një sulm fillestar dhe plumbat e argjendtë.

TAKTIKA PËR TË ZBULUAR MASHTRIMIN DHE PËR TË MBLEDHUR INFORMACIONE NË BASHKËBISEDIME TË RASTËSISHME

Po për sa i përket atyre çasteve, në bashkëbisedime të rastësishme, kur mendon se tjetri është duke të gënjyer, por është e pamundur të bëhet një pyetësor i plotë? Kjo pjesë e librit të jep teknika të jashtëzakonshme për të mbledhur më shumë informacione pa rënë në dukje. Gjithashtu, do të mësosh se si të çosh (manovrosh) një bashkëbisedim në çdo drejtim që ti zgjedh, për të marrë informacionin që dëshiron. Në këtë pjesë gjenden edhe shpjegimet për rastet kur, për të marrë të vërtetën, janë të nevojshme taktika të ndryshme, raste ku ndoshta nuk ke fuqinë që të nevojitet, sepse procesi psikologjik është ndryshe nëse vjen nga një pozicion force.

LOJËRAT E MENDJES

Kjo pjesë përfshin dy teknika të thjeshta të cilat japin rezultate të jashtëzakonshme. Kur përdor teknikën e parë, pothuajse tjetri nuk do të jetë i aftë të të mashtrojë, ndësa kur përdor teknikën e dytë do të jesh i aftë të shohësh qartë, në çdo rrethanë, qëllimet e vërteta dhe arsyet e çdokujt.

TEKNIKA TË AVANCUARA

Kjo pjesë e librit tregon teknikat më të përparuara dhe më të reja për të arritur tek e vërteta. Duke përdorur një përzierje me hipnozën dhe një sistem të zhvilluar nga unë, të cilin e kam quajtur *trans-script* (lexo: trans-skript), do të jesh i aftë që t'i japësh urdhra, drejtpërdrejt, mendjes së pandërgjegjshme të njerëzve, domethënë për çdo gjë në bashkëbisedim dhe pa qenë të tjerët të vetëdijshëm. Prandaj, nëpërmjet këtij procesi, mund t'i bindësh të tjerët për të treguar të vërtetën.

PSIKOLOGJIA NË ANËN TËNDE

Kjo pjesë e librit studion dhjetë ligjet e sjelljes njerëzore, domethënë parimet që drejtojnë mendimin tonë. Kur ke mësuar këto ligje, do të dish se si të marrësh të vertetën nga çdokush, sepse duke kuptuar se si truri e përpunon informacionin, do të jesh i aftë të ndikosh lehtësisht te vendimet e të tjerëve.

BLLOKUESIT E BRENDSHËM E SË VËRTETËS: NE MASHTROJMË ME ZË MË TË LARTË KUR MASHTROJMË VETVETEN

Kjo është e vërteta më e madhe në një libër mbi mashtrimin: ne gënjejmë me zë më të lartë, kur gënjejmë vetveten. Të gjithë e dimë se si dikush refuzon absolutisht të besojë se bashkëshorti (ose bashkëshortja) po e tradhton, pavarësisht të gjitha shenjave paralajmëruese. Prandaj, kjo pjesë e librit të tregon se si të bëhesh i vetëdijshëm për ekzistencën e bllokuesve të brendshëm dhe të eleminosh bllokuesit që të ndalojnë të shohësh se çfarë është duke ndodhur realisht.

BLLOKUESIT E JASHTËM E SË VËRTETËS

Kjo pjesë e librit të fut në sekretet psikologjike të ekspertëve. Do të zbulosh se si gjërat në akord mes teje dhe tjetrit, të pengojnë nga perceptimi i fakteve në një mënyrë objektive, madje e dëmtojnë aftësinë tënde për të vlerësuar informacionin, nga bixhozçijtë profesionistë të pokerit te negociatorët e zotë. Ndikimi i gjërave në akord është shumë i madh, sepse mund të kenë një impakt të fuqishëm në përceptimin tonë të realitetit, natyrisht përveç nëse ke lexuar këtë libër dhe je më i mençur sesa gjërat në harmoni me bashkëbiseduesin.

PARATHËNIE E PËRKTHYESIT

I dashur lexues, e dashur lexuese, më lejoni t'ju falenderoj përzemërsisht që keni zgjedhur të lexoni këtë libër të përkthyer nga unë. Gjithashtu, më lejoni të falenderoj thellësisht familjen time, sepse ky përkthim nuk është vetëm fryt (rezultat) i sakrificave të mia, por edhe i sakrificave të familjes sime.

Gjatë këtyre ditëve, kam menduar shumë nëse këtë përkthim ta publikoj në mënyrën tradicionale, domethënë në formatin letër nëpërmjet ndonjë shtëpie botuese, apo ta publikoj në internet në formatin elektronik. Më në fund, për arsye të ndryshme, kam vendosur ta publikoj **falas** në internet. Siç mund ta kuptoni vetë ju, të përkthesh një libër dhe ta vësh, **falas**, në dispozicion të lexuesit, nuk është një kontribut i vogël, por, siç do ju shpjegoj në rreshtat e mëposhtëm, lexuesi mund të japë një kontribut të madh për përkthyesin, në një mënyrë shumë të thjeshtë.

Para pak javësh, kam hapur një kanal në sitin **youtube.com** dhe aty kam publikuar (dhe do vazhdoj të publikoj) ca video të përziera me humor, ironi dhe kritikë. Nëse dëshironi, adresa e kanalit tim në youtube është:

https://www.youtube.com/channel/UCcereF-tw8Qjh0gNfepv8-A, ose mund të kërkoni në **youtube** këto fjalë **"Vladimir Kola humor"**, dhe nëse mendoni se këto viedo janë interesante, nëse dëshironi mund t'ua komunikoni edhe njerëzve që njihni. Kjo gjë do të ishte një ndihmë e madhe për mua dhe do më stimulonte që të publikoj edhe shumë video të tjera, me anë të të cilave t'i bëj të tjerët të qeshin dhe të reflektojnë.

Duke pasur parasysh se nuk kam pasur mundësi t'i kushtoj shumë kohë këtij përkthimi, është e mundur që në këtë libër të ketë ndonjë gabim shkrimi, por shpresoj se lexuesi do të më mirëkuptojë. Gjithsesi, siç mund ta keni vënë re, në sitet i internetit ka hapësirë për të lënë komente për librat, kështu që nëse dikush vëren ndonjë gabim shkrimi në tekst, nëse dëshiron, mund ta vërë në dukje te komentet.

Dua ta mbyll këtë parathënie duke ju uruar që ky libër të jetë për ju një ndihmë e vlefshme, në marrëdhënie me të tjerët, por më lejoni t'ju jap një këshillë shumë të rëndësishme: **mos arrini në përfundime të shpejta mbi ndershmërinë apo mbi pandershmërinë e tjetrit**, sepse është shumë e mundur që një gjykim i shpejtë, qoftë pozitiv apo negativ, është një gjykim i gabuar.

Vladimir Kola

SHËNIME TË PËRKTHYESIT

Në lidhje me përdorimin e fjalëve gënjeshtër, rrenë dhe mashtrim. Zakonisht me fjalën gënjështër kuptohet kur dikush thotë një gjë që nuk është e vërtetë, pa një përgatitje të rafinuar, ndërsa kur dikush thotë diçka të pavertetë, e përgatitur mirë, përdoret fjala mashtrim. Për sa i përket fjalës rrenë ajo është sinonim i fjalës gënjeshtër, por përdoret më shumë në zonat gegërishtes. Gjithsesi, dua të sqaroj se në këtë përkthim unë i kam përdorur këto tri fjalë, duke i alternuar, pa pasur parasysh dallimin mes një të pavërtete të thjeshtë (gënjeshtër, rrenë) dhe një të pavërtete të përgatitur mirë (mashtrim).

Në lidhje me emrat të njerëzve dhe të vendeve të huaja, si rregull emri dhe vendi shqipërohen, por unë kam vendosur t'i shkruaj ashtu siç janë në anglisht dhe shqiptimin e tyre e kam vënë në kllapa.

Në lidhje me përkthimin e tekstit: përkthimi nuk është gjithmonë fjalë për fjalë, sepse shqetësimi kryesor i këtij përkthimi ka qenë që, transmetimi i mesazhit në shqip t'i afrohet sa më shumë mesazhit që merr lexuesi, duke lexuar librin në gjuhën origjinale, domethënë në anglisht.

Në lidhje me këshillat e pranishëm në këtë tekst, siç i thashë në parathënie: kur nuk bëhët fjalë për një çështje urgjente, mos arrini në përfundime të shpejta. Gjithashtu, përfitoj t'i kujtoj lexuesit se për përvetësivimin e një libri është e nevojshme që, pasi të jetë lexuar një herë, libri të rishikohet herë pas here.

SHËNIM PËR LEXUESIT NGA AUTORI I LIBRIT

Për autoritet publike: sigurohuni se po veproni sipas ligjit gjatë intervistimit dhe hetimit. Ndërsa për privatët, kur përdorni këtë sistem, duhet të përdorni vlërsimin dhe ndjenjën e përgjithshme në shoqëri. Këshillohet gjithmonë vëmendje kur keni të bëni me individë të dyshuar për akte ose aktivitete të paligjshme.

Do të ketë nga ata që do të mundohen të përdorin informacionet në këtë libër për të manipuluar të tjerët dhe për të përfituar nga rrethanat, por, a do të mbanit të fshehura informacione që mund të ndihmojnë të tjerët, nga frika së do të ketë edhe nga ata që do të abuzojnë me këto informacione? Të jetohet në një botë ku informacioni shpërndahet duke u bazuar te ndjenjat minimale në shoqëeri, për dëmin që ai mund të shkaktojë, do të thotë të largohesh nga zhvillimi dhe shpresa. Shpresoj shumë dhe pres që teknikat të cilat gjenden në këtë libër do të përdoren në mënyrë të përshtatshme, me dashamirësi dhe për qëllimet për të cilat janë krijuar.

HYRJE

TEKNIKAT DHE PUSHTETI

Ndershmëria është guri i themelit për çdo marrëdhënie, pavarësisht nësë për është për çështje pune apo për çështje personale. Të kuptosh qëllimet e dikujt sigurisht është e vlefshme, dhe shpesh herë të kursen kohë, lekë, enegji dhe dhimbje. Kurt ti kupton qëllimin e vërtetë të dikujt, ke pushtetin të kontrollosh gjendjen, ose të paktën tjetri nuk përfiton nga ti.

Nuk ka aftësi më të madhe sesa aftësia që të marrësh vendimet e drjeta në jetë, në mënyrë harmonike dhe të vazdhdueshme, por duhet të kesh parasysh se vendimet e tua janë të qëndrueshme dhe të drejta kur janë të bazuara mbi fakte. Nga ky libër do të mësosh si të kuptosh mesazhin që gjendet pas fjalëve dhe si të dish çfarë janë duke menduar njerëzit, kur ata nuk thonë me fjalë atë që kanë në mendje. Një kliente imja e ka thanë më mirë se të gjithë kur më tha se "është sikur të kenë një njeri në kampin e tyre dhe një postë ushtarake në kokën e tyre".

Në një shoqëri ideale nuk do të kishte nevojë për gënjeshtra apo për një libër të tillë, por ne jetojmë në një botë mashtrimi. Pavarësisht nëse të pëlqen apo jo, ti je në lojë. Pyetja është, dëshiron të fitosh? Në dashuri nuk do të bësh përsëri rolin e budallait dhe në punë do të fitosh. Kudo dhe kurdoherë ke të bësh me të tjerët, nga ky libër, do të kesh mjetet për të dalë fitues.

ÇFARË GJENDET NË KËTË LIBËR DHE SI MUND TË PËRDORET

Unë jam një specialist në fushën e sjelljes njerëzore, ose siç thuhet, me mirësjellje, jam një armë e marrë me qira. Si hipnoterapist i certfikuar me titullin Doktor ne psikologji, unë përfaqësoj korporata dhe individë, të cilëve u ofroj një shërbim që shumë avokatë të shtrenjtë, llogaritarë shumë të rëndësishëm dhe drejtues me eksperiencë nuk mund t'u ofrojnë.

Shpesh herë, ne nuk kuptojmë domethënien pas një mesazhi dhe siç e dini, njerëzit nuk thonë gjithmonë çfarë mendojnë ose nuk mendojnë atë që thonë. Ky libër përqëdrohet tek e vërteta dhe se si të arrish tek ajo.

Që të jesh një negociues (një person që bën marrëveshje) me sukeses duhet të përdorësh shumë strategji dhe teknika, të gjitha të bazuara në saktësinë e informacionit që të jepet. Përgjigjet që merren nga kompjuterat më të fuqishëm në botë janë përgjigje të pavlera, nëse numrat që i jep kumputerit janë të gabuar. Gjithashtu, shpesh herë harrojmë se si fakte të thjeshta harrohen në një bashkëbisedim, negocim (marrëveshje) ose në një hetim. Thuhet se Abraham Lincoln (lexo: Linkoln) pati bërë këtë pyetje: "sa këmbë do të kishte një dele, nëse bishtin e saj do ta quaje një këmbë? – katër, shpjegoi Lincoln, – spese të quash bishtin e deles një këmbë, nuk e bën atë një këmbë".

Njerëzit gënjejnë për arsye të ndryshme, por është e rrallë që, nga një mashtrim, të përfitojë personi i mashtruar. Ka një të vërtetë të pamohueshme mbi mashtrimin: çdo njeri mashtron por askujt nuk pëlqen që ta mashtrojnë të tjerët, por që një gënjeshter të realizohet është e nevojshme që të kemi të paktën dy individë: njëri ta thotë dhe tjetri ta besojë. Natyrisht, ne nuk mund të ndalojmë të tjerët që të tentojnë të na mashtrojnë, por mund të arrijmë që mashtruesit të mos jenë të suksesshëm kundrejt nesh.

Ky liber është i ndarë më 8 pjesë dhe secila hulumton (studion) një aspekt të mashtrimit. Dhe teknikat e reja në këtë libër do të të ndihmojnë të zbulosh nëse je duke u mashtruar nga dikush. Ghithashtu, nëse je viktimë e një mashtrimi, këto teknika do të të ndihmojnë të arrish tek e vërteta dhe të fitosh kontrollin mbi gjendjen. Shumë nga shembujt e pranishëm në këtë libër janë të marrë nga marrëdhënie personale dhe pune, kështu që sigurisht që shumë prej nesh mund të identifikohen me rrethanat në keta shembuj.

Shënim për lexuesit në gjuhën angleze: në të gjithë shembujt në këtë libër, në gjuhën angleze, përemrat ai (*he*) dhe ajo (*she*) përdoren në mënyrë të ndërsjellë[1] dhe kjo gjë bëhet për ta bërë fjalorin pa preferenca gjinore, por jo për të treguar se, në rrethana të caktuara, njëra gjini është më e prirë se tjetra që të gënjejë.

[1]Shënim i përkthyesit për lexuesin në gjuhën shqipe: në shqip unë nuk i kam përdorur, në mënyrë të ndërsjellë, përmrat ai dhe ajo, por lexuesi dhe lexuesja ta lexojë librin, në varësi të gjinisë së tij (së saj).

PJESA E PARË

SHENJAT E MASHTRIMIT

“Kush ka sy për të parë dhe veshë për të dëgjuar mund të bindë veten se asnjë i vdekshëm mund të mbajë një sekret. Nëse buzët e tij janë mbyllura, ai flet me majat e gishtave; tradhtia i del nga çdo porë e lëkurës.” SIGMUND FREUD

Kjo pjesë e librit përmban një listë me dyzetë e pesë shenja treguese të mashtrimit. Shenjat treguese mund të përdoren të ndara ose të lidhura me njëra-tjetrën. Edhe pse disa shenja janë tregues të shkëlqyeshëm në vetvete, të gjithë treguesit duhet të shihen në kontekstin konkret, sepse nuk janë tregues me siguri të plotë. Disa nga shenjat e mashtrimit janë shumë të rafinuara saqë mund të mos vihen re, nëse nuk je shumë i kujdesshëm, kurse disa shenja të tjera mund të jënë shumë të qarta. Në disa raste do të gjendesh duke kërkuar rrena nga mungesa e diçkaje, domethënë kur mungon diçka që duhet të jetë e pranishme, kurse në disa raste të tjera do të përballesh me gënjeshtra që vijnë nga bërja e diçkaje domëthënë kur gjërat e thëna ose të bëra në një pjesë nuk janë harmoni me pjesën e tjetër të mesazhit.

Ndonjë hërë mund të të ndodhë se nuk do të kesh para syve të tu shenjat mashtrimit, sepse për shembull mund të jesh në telefon, kështu që nuk do të kesh mundësi të shohësh shenjat e trupit të personit më të cilin po flet. Nuk është e nevojshme që këto shenja t’i mësosh përmendsh, sepse me kalinin e kohës ato do të bëhen të natyrës së dytë: pak nga pak do të familjarizohesh me atë që do kërkosh, do dëgjosh dhe do pyesësh, për të arritur te e vërteta.

Ca faktorë si gjinia, etnia, kultura mund të ndikojnë se si i interpretojmë shenjat e ndryshme të mashtrimit, si për shembull përdorimin gjesteve dhe të hapësirës personale. Gjithsesi, këta faktorë, në pjesën më të madhe të tyre, janë të papërfillshëm dhe mund të mos merren parasysh. Disa nga shenjat e mashtrmit u afrohen disiplinave psikologjike si studimi i gjesteve të trupit dhe

psikologjia linguistike (e gjuhës). Ato përdoren për të zbuluar mungesën e harmonisë mes mesazhit gojor dhe mesazhit jogojor. Gjithashtu, do të përdorni metoda më të sofistikuara të ndërtuara nga unë falë kërkimeve të mia në fushën e sjelljes njerëzore dhe një metodë emfatizimi gjuhësor përfshin fjalët që njerëzit zgjedhin për të pasqyruar gjendjen psikologjike të tanishme.
Kur vëren se je mashtruar nga dikush, lind pyetja, a duhet ta përballosh mashtruesin menjëherë? Në përgjithësi jo, sepse sjellja më e mirë është të shënosh në mendje rrenën dhe të vazhdosh bashkëbisedimin duke u munduar që të marrësh sa më shumë informacione. Nga ana tjetër, në çastin kur ballafaqohesh me dikë që të ka gënjyer, mënyra e komunikimit ndryshon dhe si pasojë të mbledhësh më shumë informacion bëhet e vështirë. Prandaj, prit deri kur të kesh të gjitha faktet që dëshiron të kesh, pastaj vendos nëse të ballafaqohesh me mashtruesin në atë moment ose prit për të gjykuar kur mund të përdorësh më mirë, këtë zbulim, në avantazhin tënd.

SEKSIONI I PARË

TË FOLURIT NËPËRMJET TRUPIT

Gishtat, duart, krahët dhe këmbët tona, dhe lëvizjet e tyre, na paraqesin një hyrje interesante në në ndjenjat tona të vërteta. Shumë njerëz nuk janë të vetëdijshëm se trupi i njeriut flet një gjuhë krejtësisht të tijën (domethënë një gjiuhë të ndarë nga gjuha që shprehim me fjalë); provo të vësh re se ndërsa dikush dëshiron të mashtrojë me fjalë, e vërteta mund të shihet gjithmonë në heshtje. Ndoshta ke lexuar ose dëgjuar për disa nga këto shenja mashtrimi, por ato janë vetëm një pjesë e vogël e taktikave që do të mësosh.

SHENJA E PARË

Të folurit me anë të syve

Kur nuk ka ose kur ka pak kontakt të drejtpërdrejtë, sy me sy, kjo është një shenjë klasike mashtrimi. Një person që është duke të gënjyer bën çdo gjë për të shmangur shikimin sy me sy, sepse e ndien në mënyrë spontane se do të arrish ta kuptosh nëpërmjet syve dhe duke e ndier veten fajtor, nuk dëshiron të ballafaqohet me ty. Për këtë motiv, ai do të hedhë shikimin poshtë ose sytë e tij do të lëvizin nga njëra anë në tjetrën. Ndërsa, kur tregojmë të vertetën ose jemi të ofenduar nga një akuzë e pavërtetë, tendenca është të jemi tërësht të fokusuar dhe të përqëndruar. Në këtë rast i kemi sytë të përqëdruar te sytë e akuzuesit si të ishim duke i thënë “nuk do të largohesh, pa mbaruar me këtë çështje”.

SHENJA E DYTË

Trupi nuk gënjen asnjë herë:
mungesë gjallërie

Duart dhe krahët janë tregues shumë të mirë të mashtrimit, spese i përdorim për të bërë gjeste dhe sepse shihen më lehtë sesa këmbët. Gjithsesi, duart, krahët dhe këmbët mund të na japin informacione, nëse do t’i shihnim me kujdes. Kur dikush është duke gënjyer ose duke fshehur diçka, ai është i prirë që të shprehet më pak, me duart ose me krahët e tij: nëse ai është i ulur mund t’i vërë në prehrin e tij, nëse është në këmbë i mban anash (jo përpara); mund të fusë duart në xhepat e pantallonave ose t’i mbledhë (t’i bëjë grusht); mund të palosë gishtat që të mos shihen; ndërsa shprehja me gishta të hapur, zakonoisht është gjest sinqeriteti.
A ke vënë re, ndonjëherë, kur je i pasionuar pas asaj që je duke thënë, duart dhe krahët e tu lëvizin (shkunden) bashkë, për të theksuar dhe komunikuar entuziazmin tënd? Gjithashtu, a ke vënë re se kur nuk beson në atë që je dukë thënë, trupi yt e pasqyron këtë ndjenjë duke u bërë joshprehës (nuk shpreh entuziazëm)? Në të njëjtën kohë, nëse i bëni dikujt një pyetje dhe duart e tij mblidhen ose pëllëmbët e duarve janë me djretim poshtë, kjo është një shenjë si ai është duke u mbrojtur dhe mbyllur në vetvete. Ndërsa, nëse ai është sinqerisht i hutuar nga akuzat ose nga

pyetjet, duart e tij shfaqen me pëllëmbët me drejtim lart domëthënë sikur të thoshte: “më jep më shumë informacion; nuk kuptoj” ose “nuk kam asgjë për të fshehur”.

Fshehja e diçkaje

Kur një person është i ulur më këmbët dhe krahët e tij afër trupit të tij, ndoshta edhe kryq por jo të shtrira, ai është duke treguar se është duke fshehur diçka. Duart dhe këmbët e tij mund të jenë kryq, sepse e ndien se duhet të mbrojë veten. Kur ndihemi të qetë dhe të sigurt jemi të prirë të shtrijmë trupin, kërkojmë hapësirën tonë, sikur kjo të ishte vërtetë. Ndërsa kur ndihemi më pak të sigurt, në zëmë më pak hapësirë dhe i palosim duart dhe këmbët tona në trupin tonë, në një pozicion që i ngjan pozicionit të fetusit (fimijës përpara se të lindet) në barkun e nënës.

Shfaqja e lëvizjeve mekanike të trupit

Kjo shenjë vihet re kur lëvizjet e krahëve dhe gjestet duken të ngurtë dhe pothuajse mekanikë. Kjo sjellje mund të vihet re shumë lehtë duke parë aktorët dhe politikanët e parafinuar. Ata mundohen t’i përdorin që të na bindin se janë të pasionuar pas bindjeve të tyre, por në të vërtetë nuk ka gjallëri te lëvizjet e trypit të tyre, sepse lëvizjet nuk janë natyrore por të shtira (sajuara).

SHENJA E TRETË

Fshehja në mënyrë të pavetëdijshme.

Nëse dikujt i shkojnë duart drejt te faqja, në momentin kur është duke iu përgjigjur një pyetjeje ose kur është duke bërë një deklaratë, shpesh herë, kjo është një shenjë mashtrimi; duart e tij mund t’i mbulojnë gojën kur është duke folur, gjë që tregon se ai nuk beson se që po thotë është e vërtetë, domëthënë mbulimi më anë të duarve është si një perde, një përpjekje e pakontrolluar për të fshehur fjlalët e tij.

Gjithashtu, kur është duke dëgjuar, mbulon ose prek fytyrën e tij, si një shfaqje e pakontrolluar të një mendimi të tipit: në të vërtetë nuk dua të dëgjoj atë që po thua. Edhe prekja e hundës,

kruajtja e veshit pas ose anash, fërkimi i syve, konsiderohen shenja mashtrimi. Gjithsesi, kjo gjë nuk duhet të ngatërrohet me mbajten e duarve të fytyra, gjë që nënkupton se personi është duke menduar thellë, e cila zakonisht është një shenjë që shpreh përqëndrim dhe kujdes.

SHENJA E KATËRT

Ngritja e pjesshme e supeve

Ngritja e supeve është një gjest që në përgjithësi tregon injorancë ose mosinteresim, domethënë është sikur dikush të thoshte: “nuk e di” ose “nuk më intereson”. Nëse dikush bën një gjest të tillë, në përgjithësi, është duke komunikuar atë mesazh, por nëse ky gjest bëhet me shumë shpejtësi (nëse arrin ta shohësh sadopak), atëherë është një shenjë që tregon diçka tjetër. Ky person po mundohet që të tregojë se është i shtendosur dhe i qetë për përgjigjen e tij, por në fakt ai nuk është. Ai nuk ndien një emocion të vërtetë, sepse në të vërtetë nuk i ngre supet.
Situata është e ngjashme me dikë që është në siklet përpara një shakaje, por dëshiron të bëje gjoja se shakaja e bën atë të qeshë. Në këtë rast ajo që shihni është një buzëqeshje “vetëm me buzët” dhe jo një buzëqeshje që përfshin gjithë fytyrën.

PËRMBLEDHJE E SEKSIONIT TË PARË

- Personi që mashtron të shikon pak, ose nuk të shikon fare, në sy.
- Shprehja fizike e gënjshtarit është e kufizuar me pak lëvizje të duarve dhe të krahëve. Gjithashtu, lëvizjet që bën me duar dhe krahë shfaqen të ngurta dhe mekanike; i mbledh duart, krahët dhe këmbët në trup, për të zënë më pak hapësirë me trupin e tij.
- Dora ose duart e mashtruesit mund të shkojnë te fyti ose te fytyra e tij, por komakti me trupin e tij është i kufizuar te këto zona. Gjithashtu, është shumë e mundur që të mos prekë kraharorin e tij me dorën e hapur.
- Nëse mundohet të shtiret spontan dhe i qetë në përgjigjen e tij, mund të ngrejë pak supet.

SEKSIONI I DYTË

GJENDJA EMOCIONALE: PËRPUTHSHMËRIA (KONSISTENCA) DHE MOSPAJTIMI (KONTRADIKTA)

Është e nevojshme që çdo gjest të shihet në vetvete dhe në lidhje ma atë që po thuhet me fjalë. Në këtë seksion do të shoim lidhjen mes fjalëve dhe gjesteve të trupit. Përveç mospërputhjeve të dukshme si lëkundja e kokës nga njëra anë te tjetra kur me fjlalë personi thotë po, ka edhe shenja të tjera treguese më të rafinuara se kjo. Këto mospërputhje mes fjalëve dhe gjesteve mund të jenë të përgatitura ose i vijnë personit në menyrë spontane.

Ka raste kur bëjmë përpjekje të vetëdijshme për të theksuar pikëvështrimin tonë, por meqenëse gjesti është i bërë me zor, i mungon spontaniteti dhe koha. Kur e dini se çfarë po kërkoni, kjo është një gjë që duket lehtë. Gjithashtu, mospërputhjet mes gjesteve, fjalëve dhe emocioneve janë tregues të mirë, sepse kemi përpara një paraqitje me një mesazh të dyanshëm, për shembull një person qesh me fytyrë të hapur, kur po i shpreh keqardhjen një shoku që e ka lenë gruaja (ose një shoqëje që e ka lënë burri).

Prandaj, vështro për atë që njihet si shprehja reaguese fillestare. Kjo është shprehja fillestare e ndjenjave të vërteta që mund të zgjasë më pak se një sekond, aq kohë sa personi që po vështroni ka mundësinë për të vënë një maskë për të fshehur të vërtetën. Edhe nëse nuk arrin të lexosh shprehjen fillestare, fakti se ajo ndryshon është një arsye e mjaftueshme për të dyshuar se emocioni që po shpreh dikush është i rremë (fals).

SHENJA E PESTË

Koha është çdo gjë

Nëse koka e dikujt lëkundet në drejtimin përpara, para ose në çastin kur shpreh diçka me fjalë, kjo është një shenjë e mirë që ai po tregon të vërtetën. Nga ana tjetër, nëse ai e lëkund kokën pasi të ketë shprehur fjalët, ndoshta ai është duke u munduar që të shprehë besueshmëri, por meqenëse është një lëvizje e bërë me zor (jo e bazuar në emocione), koha lëkundjes së kokës me

drejtim përpara, në shenjë pohimi, nuk përputhet me fjalët. Gjithashtu, shiko lëvizjet e duarve dhe të krahëve, që shoqërojnë një pikëshvitrim pasi është shprehur. Në këtë rast, gjesti duket si një mendim i mëpasmë dhe në të vërtetë është i tillë. Ai dëshiron që të nxjerrë fjalët shpejt, por e kupton se kjo gjë mund ta bëjë të ndihet budalla, prandaj e pason me gjestet. Gjithashtu, lëvizjet e duarve dhe të krahëve jo vetëm që nisin vonë, por edhe duken mekanike dhe nuk përputhen me theksimin e fjalëve.

Për shembull, nëse do të dëshiroje të bindje dikë se je i inatosur kur në të vërtetë nuk je, ti do të dëshiroje të luaje rolin që të dukesh i tillë. Gjithsesi, kjo nuk mjafton, sepse ka vlerë edhe koha e shprehjes me fytyrë e zemërimit. Nëse shprehja me fytyrë vjen pas qëndrimin me fjlalët ("tani jam shumë i inatosur me ty"...pushon... dhe pastaj shpreh inatin me fytyrë), ajo duket e rreme. Ndërsa po të shprehja zemërimin me fytyrë përpara fjalëve "jam i inatosur", kjo gjë nuk do të tregonte një mashtrim. Thjeshtë, do të sugjeronte se ti je duke menduar për atë që po thua, ose se ke vështirësi për të vendosur si ta shprehësh inatin tënd.

Gjithashtu, dikush që beson në fjalët e tij është i prirë që të lëvizë kokën në rrokjet e rëndësishme për të qenë më bindës. Pavarësisht nëse, lart e poshtë, apo nga njëra anë në tjetrën, lëvizja e kokës nënkupton theksimin e pikave dhe ideve. Ndërsa lëvizja mekanike e kokës, pa pasur parasysh theksimin e fjalëve, tregon një lëvizje të parapërgatitur. Me këto lëvizje, personi mundohet që të tregojë se po thekson idetë e tij, por kur dikush është duke mashtruar, këto lëvizje nuk janë pjesë e ritmit natyror të mesazhit.

SHENJA E GJASHTË

Mospërputhjet (kontradiktat) dhe përpudhjet

Jo vetëm koha është e rëndësishme, por duhet të kemi parasysh edhe llojin e gjestit. Një grua që, duke u shfryrë, të thotë se të do, është duke të treguar një mesazhe kontradiktor (mospërputhës). Një mospërputhje mes gjesteve dhe fjalëve tregon se folësi është duke gënjyer dhe një shembull i mirë është kur një mashkull mudohet t'i tregojë të dashurës së tij se e do atë, ndërkohë që është duke lëvizur grushtin e tij në ajër. Gjithashtu, dy duart e shtërnguara fort dhe një shprehje

kënaqësie me fjalë nuk janë në harmoni. Prandaj, sigurohu që gjeset e trupit të folësit, të jenë në harmoni me fjalët.

SHENJA E SHTATË

Emocioni i trazuar

Koha e emocioneve është diçka e vështirë që të shtiret. Shiko me kujdes dhe është shmë e mundur se nuk do të mashtrohesh, sepse një përgjigje që nuk është e vërtetë nuk është spontane (e paplanifikuar). Prandaj, kemi një vonëse të lehtë në fillim të emocionit fals dhe zgjatja e emocionit nuk ekziston: përgjigjja vazhdon për një kohë më të gjatë sesa në rastin kur kemi një emocion të sinqertë. Ndërsa fundi i emocionit është i papritur. Pra, ndryshe nga emocioni natyror, emocioni i trazuar vonohet për t'u shfaqur, pastaj qëndron më shumë sesa duhet dhe mbaron në mënyrë të papritur.

Emocioni i surprizës është një shembull i mirë. Surpriza vjen dhe largohet shpejt, kështu që një ndenjë surprize që zgjatet është shumë e mundur që të mos jetë e sinqertë. Kur shtiremi për një surprizë, shumë prej nesh kanë fytyrat e tyre të suvatuara me një shikim të mbushur me frikë dhe admirim, por ky shikim në të vërtetë nuk do të mashtronte një vëzhgues të kujdesshëm.

SHENJA E TETË

Zona e të shprehurit: hapni sytë përpara buzëqeshjeve që nuk shfaqen të lumtura

Shpesh herë, shprehjet mashtruese janë të kufizuara te zona e gojës. Një buzëqeshje e sinqertë gjallëron gjithë fytyrën, ndërsa kur një bëzeqeshje është e shtirë, fytyra është e mbyllur dhe e shtërnguar, dhe nuk ka lëvizje te sytë ose te balli. Prandaj, një buzëqeshje që nuk përfshin gjithë faqen është një shenjë mashtrimi dhe meqë jemi të buzëqeshja ki parasysh se buzëqeshja është maska më e përdorur për të fshehur emocionet, sepse fsheh më mirë se asnjë gjest tjeter shfaqjen, në pjesën e poshtme të faqes, të inatit, neverisë, trishtimit ose frikës. Me fjalë të tjera, një person që dëshiron të fshehë ndenjat e tij të vërteta, mund të "maskohet me një fytyrë të lumtur", por

kujtohuni se nëse buzëqeshja nuk pasqyron një emocion të vërtetë (lumturinë për shembull), atëherë ajo nuk do të rrethojë (përfshijë) të gjithë fytyrën.

PËRMBLEDHJE E SEKSIONIT TË DYTË

- Nuk ka harmoni mes kohës së gjesteve dhe fjalëve.
- Koka lëviz në mënyrë mekanike.
- Gjestet e trupit nuk përputhen me mesazhin gojor.
- Koha dhe zgjatja gjesteve emocionale nuk është në harmoni me kohë dhe zgjatjen natyrore.
- Kur një pëson shtiret se po provon emocione si lumturi, suprizë, frikë dhe admirim, e kështu me radhë, shprehja te fytyra e tij do të kufizohet te zona e gojës.

SEKSIONI I TRETË

VEPRIMET NDËRPERSONALE

Nëse dëshiron të informohesh mbi pozicionin e trupit të një personi dhe lidhjen e pozicionit me rrethanat, një shenjë treguese shumë mirë është të vëzhgosh se si personi qëndron dhe se si sillet, duke e lidhur atë me çfarë thotë. Besohet gjërësisht se kur akuzohemi padrejtësisht marrim një pozicion mbrojtës, por në fakt, në përgjithësi, vetëm një person që është fajtor rri në një posicion mbrotjës, sepse kush është i pafajshëm, zakonisht, kalon në një qëndrim sulmues. Nëse Mary (lexo: Meri) dhe John (lexo: Xhon) po zihen, dhe Mary akuzon John për diçka, John nuk merr automatikisht një pozicion mbrojtës, sepse nësë ai është i pafajshëm dhe nuk pajtohet me atë që është duke thënë Mary, ai do të marrë një pozicion sulmues. Prandaj, shenjat e ardhshme do të analizojnë dallimin mes këtyrë dy gjendjeve.

SHENJA E NËNTË

Sprapsja e kokës

Nëse dikush është dukë thënë diçka ose është duke dëgjuar një mesazh që e bën të ndihet keq, koka e tij mund të sprapset nga ai me të cilin po flet dhe kjo është një përpjekje për të larguar vetveten nga burimi (shkaku) i që e bën të mos ndihet mirë. Ndërsa nëse personi ndihet mirë me posizionin e tij dhe ndihet i sigurt ma aktet e tij, ai do të çojë kokën drejt personit më të cilin po flet, duke u përpjekur që të shkojë më afër burimit të informacionit. Prandaj, vëzhgo nese personi e spraps kokën menjëherë dhe në mënyrë të theksuar, ose e spraps atë ngadalë, me paramendim, sepse të dyja veprimet mund të ndodhin.

Gjithsesi, sprapsja e kokës është shumë ndryshe dhe nuk duhet të ngatërrohet me përkuljen e lehtë të kokën në njërën anë, sepse kjo ndodh kur dëgjojmë diçka interesante. Meqenëse përkulja e kokës në njërën anë, konsiderohet një pozicion i paqëndrueshëm, ajo nuk përdoret nga një person që ka diçka për të fshehur.

SHENJA E DHJETË

Qëndrimi i trupit

Kur një person ndihet i sigurt për një gjendje apo për një bashkëbisedim, ai qëndron, me trup drejt kur është në këmbë dhe kur është i ulur. Gjithashtu, qëndrimi i trupit tregon se si njerëzit ndihen për veten e tyre, në përgjithësi: ata që janë të sigurt qëndrojnë me kraharorin përpara dhe shpatullat mbrapa, kurse ata që janë të pasigurt ose të pavendosur, shpesh herë janë të përkulur, me duart e tyre në xhepa. Studimet kanë treguar se mënyra më e mirë për të shmangur një plaçkitje është që të ecësh rrugës me kokën lart dhe duke lëvizur duart, sepse një mënyrë e tillë e të ecurit, shfaq siguri. Prandaj, një bashkëbisedim që prodhon ndjenja sigurie ose pasigurie, do të shoqërhot edhe me qënrimin e trupit të bashkëbiseduesit.

SHENJA E NJËMBËDHJETË

Nëse personi është i drejtuar me shikim drejt derës...

Sikurse largohemi nga dikush që na kërcënon fizikisht, një person që ndihet psikologjikisht në vështirësi do të ndryshojë drejtim ose do të largohet nga akuzuesi i tij. Kur ndihemi të zjarrtë për idetë tona, në përpjekje për të bindur tjetrin, ecim drejt tij, kurse mashtruesi nuk dëshiron të ecë drejt apo madje të ballafaqohet me burimin e kërcënimit. Ai kthehet anash ose krejtësisht larg dhe rrallë herë qëndron duke parë me kujdes. Thënë ndryshe, ballafaqimi fytyrë më fytyrë i përshtatet personit që kërkon të refuzojë një shpifje, por nuk i përshtatet personit që është duke mashtruar.

Gjithashtu shiko për ndonjë lëvizje drejt derës, sepse ndenja në siklet mund ta orientoje ose ta bëjë të lëvizë trupin e personit, drejt daljes. Ndësa kur personi është në këmbë, trupi tij mund të mbështet te muri, sepse zbulimi psikologjik të shtyn të kërkosh strehë fizike, domethëne duke e ndier veten, verbalisht (me fjalë) përpara një prite (kurthe), ai dëshiron të sigurohet se mund të arrijë të kuptojë së çfarë vjen më pas. Nga ana tjetër, kush ndihet psikologjikisht i sigurt dhe i qetë, nuk e ka problem të rrijë në qendër të skenës.

SHENJA E DYMBËDHJETË

Nëse personi nuk krijon kontakt fizik, është e mundur se është duke mashtruar

Personi që është duke gënjyer, ka pak ose nuk ka fare kontakt fizik me atë që është duke folur. Prandaj, kjo është një shenjë shumë e mirë dhe e besueshme, sepse kur bën një deklarim të rremë ose gjatë një bashkëbisedimi që ka brenda një gënjeshtër, mashtruesi rrallë herë mund ta prekë personin tjetër. Në këtë mënyrë personi që po mashtron, me pavetëdije, për të lehtësuar fajin e tij, e ul nivelin e intimitetit. Pra, kontakti fizik tregon lidhje psikologjike dhe përdoret kur besojmë fort në atë që jemi duke thënë.

SHENJA E TREMBËDHJETË

Nuk drejton drejt teje asnjëherë gishtin drejtues

Drejtimi me gisht tregon bindje, autoritet dhe theksim të një pike. Prandaj, dikush që është duke mashtruar ose është duke fshehur diçka, rrallë herë drejton gishtin drejt personave të tjerë ose në hapësirë. Dikush që nuk qëndron në një terren të fortë, është e mundur se nuk do të jetë i aftë të përgjigjet më këtë shenjë joverbale (e shprehur jo me fjalë) përbuzjeje (mospëlqimi).

SHENJA E KATËRMBËDHJETË

Postbllqe, barriera dhe pengesa

Vëzhgo nëse personi përdor objekte si për shembull një jastëk, një gotë uji ose çdo objekt tjetër, për të formuar një barierë mes teje dhe atij. Ashtu sikurse dikush e mbron veten nga një dëm fizik edhe ai e mbron vetveten nga sulm verbal (gojor) dhe se sa është i interesuar për një çështje të caktuar, kjo gjë mund të vihet re, menjëherë, te mënyra se sa është i hapur për të diskutuar për të. Prandaj, vendosja e një barriere fizike mes teje dhe atij është sikur të të thoshte “nuk dëshiroj është të flas për këtë çështje”, gjë që tregon një mashtrim ose një qëllim të fshehtë.

Meqenëse nuk mund të ngrihet dhe të largohet, pakënaqësia e tij shfaqet në krijimin e barrierave fizike mes atij dhe burimit që i sjell bezdi. Për shembull, Jim (lexo: Xhim), një koleg imi më tregoi një histori interesante mbi shefin e tij të mëparshëm, i cili ishte kryetar i një kompanie të madhe tekstile. Çdoherë që Jim ishte në zyrën e shefit dhe i parashtronte probleme për punonjësit, gabime te produktet apo çdo gjë tjetër që e bëntë shefin të ndihej i bezdisur, ai vendoste filxhanin e kafesë në tavolinë, përballë tij, domëthënë mes të dyve. Pastaj, nganjëherë, shefi, në mënyrë të pavetëdijshme, vendoste në rresht të gjitha objektet e tjera që gjendeshin mbi tavolinë, duke krijuar një barrierë të qartë mes tij dhe nënpunësit të tij.

PËRMBLEDHJE E SEKSIONIT TË TRETË

- Personi lëviz për t’u larguar nga akuzuesi dhe është shumë mundur që lëvizja të jetë në drejtim të derës.
- Nuk pranon të ketë fytyrën përballë fytyrës së akuzuesit dhe mund të kthejë kokën ose mund të sprapsë trupin nga bashkëbiseduesi.

- Personi që është duke mashtruar është shumë e mundur së do të qëndrojë me shpatulla të rëna dhe zor se do të qëndrojë me kraharor përpara, me krahët përpara ose të hapura. Gjithashtu, do të ketë pak ose nuk do të ketë kontakt fizik gjatë përpjekjes së tij për t'ju bindur.
- Nuk do të drejtojë gishtin drejt personit që është duke u munduar ta bindë.
- Mund të vendosë objekte (gjëra) mes tij dhe akuzuesit të tij.

SEKSIONI I KATËRT

ÇFARË THUHET NË BASHKËBISEDIM: PËRBMAJTJA REALE E FJALËVE

"Mashtrimet më të pamëshirshme, shpeh herë, thuhen në heshtje" ROBERT LOUIS STEVENSON (lexo: Robert Lui Stivënsën).

Fjalët që zgjedhim për të shprehur vetveten tonë janë një dritare e ndjenjave tona të vërtetta, sepse kur duam të mashtrojmë zgjedhim fjalë të caktuara, ndërtojmë fjali dhe sintaksë që mendojmë se do të shprehë sinqeritet në mesazhin tonë. Mendoni për shembull, për mënyrat e ndryshme që mund të komunikoni po, me fjalë apo me gjeste. Prandaj, mënyra se si zgjedhim të shprehim veteveten, tregon se sa fort besojmë në atë që themi, sepse ka ndryshime të rafinuara mes asaj se si e vërteta tingëllon dhe një mashtrimi të maskuar që të tingëllojë si i vërtetë. Thënë me fjalë të tjera, fjalët që përdorim për të shprehur një mesazh, pasqyrojnë, më shumë sesa ne mund të dyshojmë, ndjenjat tona të vërteta.

SHENJA E PESËMBËDHJETË

Kur përsërit fjalët e tua për të thënë pikëvështrimin e tij

A keni vënë re ndonjëherë se si u përgjigjeni gjesteve shoqërore korteze (të sjellshme) kur jeni të shqetësuar? Në mëngjes, kur futeni në zyrën tuaj dhe dikush ju thotë "mirëmëngjes", ju i

përgjigjeni “mirëmëngjes” dhe nëse dikush ju përshëndet me fjalën “përshendetje” edhe ju i përgjigjeni “përshendetje”. Pra, ju nuk jeni të interesuar që të mudoheni për të menduar mbi përgjigjen.

Në këtë shenjë, edhe pse personi i akuzuar nuk ka kohë për të menduar, nga frika ai rikthen deklaratën e aukuzuesit të tij dhe mëqënese kapet në befasi ai përgjigjet duke përdorur fjalët e personit tjetër, por në formën negative. Të kthesh një deklaratë pozitive në një deklaratë negative është mënyra më e shpejtë për të gjetur fjalët, për shëbmull një bashkëshorte e hidhëruar pyet burrin e saj “me ke tradhtuar?”, një mashtrues kësaj pyetje i përgjigjet “jo, nuk të kam tradhtuar”, ndërsa pyetja “a më ke tradhtuar ndonjëherë” merr këtë përgjigje “jo, nuk të kam tradhtuar asnjëherë”. Fjalët *a ke* marrin si përgjigje *nuk kam* dhe fjala *ndonjëherë* kthehet në përgjigje *asnjëherë*. Pastaj, mbi të gjitha kujtohu se fajtori dëshiron që të japë përgjigjen shpejt, sepse çdo vonësë e bën të ndihet se ai po shfaqet më i fajshëm dhe për fajtorin çdo sekond që kalon i duket përjetësi.

Intervistuesit dhe hetsuesit e aftë e dinë rregullin në lidhje me mospërputhjet, domëthënë kur një i dyshuar përdor një formë të shkurtuar në ghuhën angleze "*It wasn't me*" në vend të "*It was not me*" (shënim i përkthyesit: në gjuhen angleze ekzistojnë forma të shkurtuara, si për shembull *is not= isn’t, cannot=can’t,* por kujdes sepse forma e shkurtuar në gjuhën shqipe nuk ekziston, siç është në anglisht), duke folur statikisht ka mundësi që në 60 % të rasteve është duke thënë një të vërtetë. Nganjëherë fajtorët, duke u përpjekur për të theksuar se nuk duan të përdorin formëm e shkurtuar kur deklarojnë se janë të pafajshëm, por duan të theksojnë pafajësinë e tyre me formën e gjatë (shënim i përkthyesit: siç thamë në shënimin e mëparshëm për këtë kuptuar këtë rast, është e nevojshme njohja e gjuhës angleze).

SHENJA E GJASHTËMBËDHJETË

Sa më shumë tjetri përpiqet që të të bindë, aq më shumë duhet të shqetësohesh

Shpesh herë thuhet se njerëzit të cilët janë më të mirët për të blerë diçka, janë ata që kanë vendosur etiketa jashtë shtëpisë ku ka të shkruar *nuk duam shitësa*. Ata që kanë shkruar atë

etiketë, e dinë që mund të blejnë çdo gjë kur një shitës shkon t'ju shesë diçka, prandaj ata mundohen që të shmangin shitësat që shkojnë të tentojnë t'u shesin ndonjë gjë.

Një person që është duke thënë të vërtetën, nuk është i shqetësuar nëse ti e keqkupton, sepse ai është gjithmonë i gatshëm të sqarojë. Ndërsa gënjeshtari, dëshiron të sigurohet se ti e ke kuptuar pikëvështrimin e tij menjëherë, në mënyrë që te mos i bësh asnjë pytje dhe që bashkëbisedimi të kalojë në një çështje tjetër. Gjithashtu, kur provat e tij janë të dobëta, për të kompensuar këtë dobësi ai përdor fjalë të guximshme dhe të forta, për shembull nëse Peter (lexo: Piter) do të pyetej se a ka kopjuar ndonjëherë në ndonjë prvomin në Fakultetin e drejtësisë, ndoshta ai mund të përgjigjej "jam shumë i sigurtë se nuk kam kopjuar asnjëherë". Nga ana tjetër, nëse ai do të donte të bindte sinqerisht dikë, se ai po thotë të vërtetën, përgjigjja e tij do të ishte më e qartë: "jo, unë do të kopjoja kurrë në një provim"

Natyrisht, për të kuptuar një rrenë, një deklaratë duhet të shihet në kontekst të bashkëbisedimit dhe të lidhet me shenja të tjera, sepse në shembullin e mëparshëm të kopjimit në provim, edhe një person që nuk ka kopjuar mund të kishte dhënë përgjigjen e parë "jam shumë i sigurtë se nuk kam kopjuar asnjëherë".

Nganjëherë, individët që shprehin një pikëvështrim ose një opinion të palëkundur, nuk u qëndron as para vetës së tyre, sepse po të ishin të sigurtë në mendimin e tyre, nuk do të kishin nevojë ta kompensonin atë me një siguri të palëkundur. Prandaj, nëse dikush të thotë në mënyrë të prerë se nuk do të ndërrojë mendje, kjo do të thotë vetëm një gjë: ai mund të ndërrojë mendje, kështu që ai ka nevojë të të thotë se është i bindur, në mënyrë që të mos i kërkosh, sepse e di se do të tërhiqet nga idetë e tij. Nga ana tjetër, një person që është me të vërtetë i sigurt në idetë e tij, përdor fjali të tipit: "më vjen keq, kjo është maksimalja që unë mund të bëj", ose "mendoj se nuk ka shumë hapësirë për të negociuar në këtë çështje". Thënë me fjalë të tjera, fjalët e një personi që ka siguri në vetvete, nuk përdoren për të mbrojtur vetveten, por për të ngushëlluar kundërshtarin

SHENJA E SHTATËMBËDHJETË

Lapsusi frojdian

Nganjëherë ne themi një gjë, kur në të vërtetë duam të themi një tjetër dhe kjo ngatërresë quhet lapsus frojdian, dometënë një rrjedhje e nënvetëdijshme, kur fjalët që dalin gabimisht (sepse në të vërtetë personi dëshironte të nxirrte fjalë të tjera) pasqyrojnë dhe tregojnë ndjenjat, mendimet, ose qëllimet e vërteta. Për shembull, dikush që kishtë ndërnend të thoshte: “me të vërtetë kemi punuar shumë për projektin, sespe na është dashur gjithë nata për ta *përfunduar*”, mund të bëjë një lapsus dhe të thotë “me të vërtetë kemi punuar shumë për projektin, sespe na është dashur gjithë nata për ta *kopjuar*”. Ekziston një shaka interesante mbi lapsuset e nënvetëdijshme: një person i rrefei një shoku se ai kishte bërë një laspsus frojdian gjatë një dreke me prindërit e tij, ku në vend që t’i thoshte nënës së tij “a mund të më kalosh kripën” i kishte thënë “kam pasur një fëmijëri të tmerrshme dhe ti më ke shkatërruar jetën, grua e keqe”.

SHENJA E TETËMBËDHJETË

Unë nuk e ul veten në veprime të tilla

Kujdes, kur përpara një pyetjeje, një person jep një përgjigje të shpersonalizuar (që nuk e ndien personale) dhe të përgjithshme. Ta zëmë se pyetët dikë “a ishe i ndershëm me mua për atë që folëm dje?” Vëzhgo nëse ke një replikë të tipit “natyrisht që isha i ndershëm, sepse nuk do të të mashtroja kurrë. Ti e di se çfarë mendoj unë mbi mashtrimin”; ose kur pyesin dikë “a ke vjedhur ndonjëherë, ku ke punuar herën e fundit?”, ai përgjigjet dukë thënë, “jo, unë mendoj se të vjedhësh aty ku punon është gjëja më e keqe që mund të bësh”; ose dikush pyet “a më ke tradhtuar ndonjëherë” dhe merr këtë përgjigje “ti e di se jam kundër një veprimi të tillë. Mendoj se është moralisht i dënueshëm”. Gjithashtu, për t’u dukur se po thekson çështjen, për të treguar pafajësinë e tij në një rast të caktuar, mashtruesi jep siguri abstrakte. Meqenëse në mendjen e tij ai e di se provat konkrete nuk janë në favor të tij, ai sjell në lojë sistem fals, për t’u mbështetur në të.

SHENJA E NËNTËMBËDHJETË

Heshtja është e artë

A të ka qëlluar në takimin e parë romantik, një mungëse e vogël bashkëbisedimi ka krijuar shqetësim dhe ankth? Kur ndihesh në siklet, heshtja e rrit sikletin. Nga ana tjetër, ca çifte të martuara mund të rrinë në heshtje, në prani të njëri-tjetrit, edhe për orë tëra, pa shkëmbyer një fjalë të vetme. Thënë me fjalë të tjera, fajtorët heshtja i shqetëson.
Vini re nëse, përpara një pyetjeje, dikush vazhdon të shtojë informacione, edhe pse nuk i është kërkuar ta japë informacione të mëtejshme. Një skenar tipik i tillë do të ishte: ti pyet Jack (lexo: Xhek) se ku ka qenë natën e ditës së premte dhe ai përgjigjet "dola me shokët e mi"; ti nuk thua asgjë pas përgjigjes së tij dhe Jack nervozohet sepse në mendjen e tij e përcepton se nuk ka arritur të të mashtrojë, kështu që ai vazhdon "shkuam në kinema". Ao do të vazhdojë të shtojë informacione të reja derisa ju të përgjigjeni dhe në këtë mënyrë e lini të kuptojë se ai ju ka bindur. Gjithsesi, kjo gjë nuk duhet ngatërruar me një person i cili e thotë gjithë historinë menjëherë, sepse ai që e ndien veten fajtor e tregon historinë e tij në pjësë të vogla derisa të marrë nga ju një pohim verbal (me fjalë), domëthënë ai vazhdon të flasë për të mbuluar hapësirën e lënë bosh nga heshtja.

SHENJA E NJËZETË

Përgjigjja e nënkuptuar nuk është një përgjigje

Shpesh herë kur një person nuk dëshiron t'i përgjigjet një pyetje, ai do të japë një përgjigje të nënkuptuar. Për shembull Ralph (lexo: Ralf) është duke folur në telefon me një vajzë që nuk e ka takuar asnjëherë dhe duke bërë shaka ai thotë: domëthënë, ti je shumë e bukur, eh?, ndërsa ajo vazhdon t'i tregojë atij se punon tri ditë në javë, merr mësim gjimnaske çdo dy ditë dhe se ka pasur takime romantike me modelë meshkuj të ndryshëm. Një përgjigje e tillë, nuk është përgjigje, sepse ajo po përpiqet t'shmanget krejtësisht pyetjes, duke nënkuptuar se ajo është joshëse.
Ndërsa shkëmbimi i mëposhtëm është nga konferenca e shtypit mes gazetarit Helen Thomas (lexo: Helen Tomas) dhe sekretares së presidentit amerikan Nixon (lexo: Nikson) Ronald Ziegler (lexo: Roland Zigler) gjatë skandalit të spiunimit Watergate (Lexo: Uotergeit).

THOMAS: deri në këtë moment, a ka kërkuar Presidenti ndonjë dorëheqje nga Shtëpia e Bardhë dhe a i është paraqitur ndonjë kërkesë e tillë?

ZIEGLER: Helen, e kam thënë në mënyrë të përsëritur se nuk ka ndryshime në statusin (gjendjen) e stafit të Shtëpisë së Bardhë.

THOMAS: nuk ishte kjo pyetja. Unë pyeta, a ka kërkuar Presidenti për ndonjë dorëheqje?

ZIEGLER: E kuptoj pyetjen dhe e degjova përpara. Më lejoni të thelloj përgjigjen time. Siç thashë, nuk ka ndryshime në statusin (gjendjen) e stafit të Shtëpisë së Bardhë. Nuk janë paraqitur kërkesa për dorëheqje.

Pyetja "a ka kërkuar Predenti që ndonjë dorëheqje" nuk mori një përgjigje as në mënyrë të drejtë as në mënyrë të tërthortë. Ziegler u mundua të nënkuptonte se ai po i përgjigjej pyetjes, por në të vërtetë ai nuk iu përgjigj.

Përmbledhje e seksionit të katërt

- Për të shprehur pikëvështrimin e tij, do të përdorë fjalët e tua.
- Do të vazhdojë të shtojë informacione, derisa të jetë i sigurt se ka arritur të të mashtrojë në atë histori.
- Mund t'u shmanget pyetjeve, duke dhënë përshtypjen se është duke vendosur. Shpesh herë, kjo është një përpjekje për të kufizuar sfidat e tua kundër pozicionit të tij.
- Vër re për nese tjetri bën ndonjë lapsus frojdian
- Në vend që të përgjigjet në mënyrë të drejtpërdrejtë, e shpersonalizon përgjigjen e tij duke shprehur bindje te çështja.
- Mund ta nënkuptojë përgjigjen, por nuk e shpreh asnjëherë drejtpërsëdrejti.

SEKSIONI I PESTË

SI THUHET DIÇKA

"Cila është dobia e mashtrimit kur e vërteta, e shpërndarë mirë, arrin të njëjtin qëllim"

W.E. FORSTER

Njoh një parukier i cili, pas qethjes, hap çantën e gruas që i ka prerë flokët për të marrë bakshishin, por askush nuk është bërë me nerva me të, ndonjëherë, sepse e bën me padjallëzi, saqë thjesht duhet të qeshësh. Dallimi qëndron te mënyra sesi e bën. Dy shitës mund të lexojnë të gjitha manualet (libra udhëzues) mbi shitjen dhe mund të mësojnë të gjitha aftësitë e të shprehurit që gjenden në këto manuale, por prapëseprapë njëri do të shesë më shumë se tjetri. Të dy shitësit flasin të njëjat fjalë, por këto fjalë shprehin mesazhe krejtësisht të ndryshme. Prandaj, shpesh herë, mënyra se si thuhet diçka është aq e rëndësishme sa çfarë thuhet. Gjithashtu, theksimi në pjesët e ndryshme të një fjalie, mund të shprehë kuptime krejtësisht të ndryshme. Vini re për shembull, mënyrat e ndryshme që fjalia “Michelle (lexo: Mishel) u kap duke vjedhur te shefi i saj”, mund të interpretohet në varësi se në cilën pjesë të fjalisë bëhet theksimi.
“Michelle (lexo: Mishel) u kap duke vjedhur te shefi i saj” Nëse vendos theksin te fjala *Michelle* (lexo: *Mishel*), je duke vendosur rëndësinë te personi që ka vjedhur. Nëse vendos theksin te fjala *u* e çon vëmendjen te fakti se është diçka që ka ndodhur. Nëse vendos theksin te fjala *kap* tregon se fakti që është kapur është diçka jo e zakonshme. Nëse e vendos theksin te fjalët *duke vjedhur* na lë të kuptojmë se vjedhja nuk është në karakterin e saj. Nëse e vendos theksin te fjalët *i saj*, fakti që ajo ka vjedhur te shefi i saj është diçka jo e zakonshme. Nëse vendos theksin te fjala *shefi* tregon se për atë është diçka jo e zakonshme që të vjedhë te çdo shef i saj.

SHENJA E NJËZETËENJËTË

Speedy Gonzales (*Shpejtësia e gonzales*, film vizatimor, ku protagonisti është një mi i shpejtë)

Është një rregull i gishtit të madh të dorës mbi shpejtësinë me të cilën një individ përgjigjet. Është shumë më e përshtatshme kur pyet për pikëpamje dhe bindje të paprekshme, sesa për fakte. Një restorant seri[2] në procesin e punësimit të punëtorëve të rinj përdor një test përgjigjeje ku matet koha e përgjigjes, domethënë e pyesin të intervistuarin nëse ka ndonjë paragjykim për

[2] Shënim i përkthyesit: këtu fjala seri do të thotë se resotranti, me të njëjtin emër, ushtron aktivitetin e tij në pika të ndryshme.

grupet etnike të ndryshme nga etnia e tij, ose nëse ndihet në siklet që të punojë ose t'u shërbejë ca kaegori njerëzish. Sa më shumë kohë të vonohej i intervistuari për përgjigjen, aq më i ulët ishte niveli i pikëve që merrte. Natyrisht, një pyetje e tillë ka të bëjë me bindjet personale dhe kërkon një shqyrtim të brendshëm, por dikush që nuk ka paragjykime të tilla përgjigjet shpejt, kurse ai që ka paragjykime, ka nevojë për kohë që të vlerësojë pyetjen dhe të formulojë përgjigjen. Thënë mdryshe, një person që ka paragjykime, mundohet që të japë përgjigjen e "drejtë" dhe kjo gjë i kërkon më shumë kohë sesa thjesht të japë një përgjigje të ndershme.

Gjithashtu, një element tjetër që duhet të merret parasysh është ritmi, domethënë sa shpejt pjesa tjetër e fjalisë vazhdon përgjigjen pasi ka thënë fjalën e parë? Në deklarimet e sinqerta një *jo* ose *po* ndiqet nga një shpjegim i shpejtë. Nga ana tjetër, nëse personi është duke gënjyer, fjalët mund t'i vijnë më avash, sepse thotë shpejt jo ose po, por pastaj i duhet kohë që të mendojë një shpjegim.

SHENJA E NJËZETËEDYTË

Kompensimi

Dysho ndaj personit që reagon në mënyrë aspak të equilibruar për një pyetje apo një koment, sepse ky person po përpiqet të arrijë shumë objektive. Ai dëshiron të duket se është i inatosur, por në të vërtetë nuk është, dhe si pasojë e fryn pakënaqësinë e tij, por pastaj shpesh herë përfundon tepër entuziast. Për këtë motiv, ai mundohet t'ju bindë, sepse faktet nuk arrijnë t'ju bindin, ose siç thoshte Shakespeare (lexo: Sheikspir) "Zonja po kundërshton shumë[3]". Gjithashtu, kujdes diskutimeve kur dikush përsërit pika që ka thënë më parë.

Nganjëherë, një person mund të shprehet se është i zemëruar për një çështje ose një bindje, por në të vërtetë po mundohet të bindë veten bashkë me akuzuesin dhe gjëja interesante është se kjo zhvillohet në nivel të pavetëdijshëm te individi. Për shembull, personi që pretendon të jetë kategorikisht (absoluttisht) kundër prostitucionit, mund të jetë duke mbuluar njënjat e tij të vërteta, të cilat janë krejtësisht ndryshe nga ajo që thotë me fjalë dhe duke mos dashur të bëhet i

[3] Shënim i përkthyesit: nga vepra *Hamleti* "the lady doth protest too much", që do të thotë se përsoni po këmbëngul shumë për të mohuar se ka bërë diçka, por ky reagim e shton dyshimin se ai e ka bërë me të vërtetë dhe po përpiqet ta kundërshtojë me ngulm.

vetëdijshëm për atë që beson vërtetë, e përforcon pozicionin e tij duke e shprehur atë në mënyrë agresive. Natyrisht, deklarata e personit duhet të shihet në kontekstin e bashkëbisedimit, sepse edhe mund të jetë që personi është thjesht i apasionuar për atë çështje.

Një person i tillë nuk dëshiron (heziton) të përdorë fjalë që shprehin lidhje ose pronësi, për shembull, duke mashtruar se i ka vjedhur makinën, ai mund të thotë "makina" ose "ajo makina" dhe jo "makina ime" ose "makina jonë". Ndërsa kur është duke mashtruar, për një lidhje sentimetale ose për veprime kundrjet një personi, ai mund të përdorë fjali si "fëmija" ose "lidhja sentimentale" dhe jo "fëmija im" ose "lidhja jonë sentimentale".

SHENJA E NJËZETËETRETË

Theksimi krijon kuptimin

Në fjalët e mashtruesit përemri *ne* përdoret pak ose nuk përdoret fare, sepse ai nuk dëshiron t'i bëjë të vetat fjalët që thotë. Gjithashtu, kur një person është duke bërë një deklaratë të sinqertë, ai thekson përemrin aq sa pjesa tjetër e fjalisë, ose e thekson edhe më shumë, dhe në vend që të thotë "po, jam unë", mashtruesi mund të përgjigjet thjesht me "po".

Fjalët, që shprehin diçka, nuk janë të theksuara: për shembull "e kaluam shuuuumë mirë" shpreh pronësi të folësit, por tani provoni të thoni shpejt "e kaluam mirë", kjo shpreh ftohësi dhe paqartësi. Prandaj, kur një person është duke folur në mënyrë të sinqertë, fjala e parë ose dy fjalët e para, të pohimit ose të mohimit, mund të zgjaten për t'i theksuar "jooo", "pooo" ose "naaatyrisht", ndërsa në një mashtrim ky lloj theksimi zakonisht mungon. Zgjatja e fjlalës ndodh sepse personi ndihet mirë me pozicionin e tij dhe nuk e ka problem të "luajë" me përgjigjen. Për shembull, një shok imi që është mësues për aktorët, më ka treguar se aktorët e parafinuar shpesh herë thonë të gjitha fjalët me theksim të njëjtë, një shenjë shumë e qartë se ata janë fillestarë. Prandaj, thjesht praktika e zgjatjes së fjalëve më të rëndësishme, shpesh herë e bën interpretimin shumë më të besueshëm.

Gjithashtu, është shumë e mundur që të mos ketë tone zëri të larta ose të ulëta, por vetëm tone mesatare. Jo vetëm që zëri është më i lartë (si çdo muskul tjetër, kordat zanore, nën stres, janë të tërhequra), por edhe dredhjet (valëzimet) e ndryshme të zërit mund të mungojnë. Zakonisht, ne

përdorim dredhjen (valëzimin) e zrëit për të theksuar diçka kur jemi duke shprehur një pikëvështrim, kurse një deklaratë mashtruese shpesh herë shprehet me një zë të sheshtë pa ndonjë nuance (rafinim) reale.

SHENJA E NJËZETËEKATËRT

Murmuruesi

Fjalët mund të mos jenë të qarta, domethënë duket se janë të forcuara. Ky person është i prirë të murmurojë dhe të flasë me zë më të hollë sesa po të të ishte i apasionuar për deklaratën e tij. Gijthsesi, është e mundur që nga frika zëri i tij mund të ngrihet dhe ritmi i të folurit mund të përshpejtohet. Gjithashtu, mund t'i mungojnë edhe gramtika dhe sintaksa: mund të qëllojë të ndërtojë fjali me strukturë të varfër dhe të përdorë fjalë të gabuara.
Për shembull, kur Sarah (lexo: Sëra), do i shprehte të fejuarit të saj dashurinë, do t'i tregonte se sa kujdesej për të dhe ai do t'i përgjigjej më një zë që mezi dëgjohet, thjesht duke përsëritur fjalët e saj. Për Sarah kjo nuk i dukej një gjë e rëndësishme, derisa ajo filloi të vërë bashkë edhe gjëra të tjera. Instiktivisht (pa e menduar), ne e dimë se kur një person përgjigjet si i fijuari i Sarah, diçka mungon dhe shpesh herë ajo që mungon është e vërteta.

SHENJA E NJËZETËEPESTË

Pyetjet dhe deklaratat nuk duhet të tingëllojnë njëlloj

Të bësh një pyetje dhe të bësh një deklaratë, janë dy stile të ndryshme të të folurit. Kur një person bën një pyetje "çfarë je duke bërë?", të fjala *bërë* koka e tij i shkon lart dhe sytë i hapen më shumë. Mund të pyesni, sa e dobishme është kjo gjë? Mendohu për shembull kur merr një përgjigje që me fjalë është një deklaratë, por në stil është një pyetje, kjo tregon se personi nuk është i sigurt për deklaratën e tij dhe është dukë kërkuar pohimin tënd. Nëse dikush të pyet dhe me siguri të plotë thotë "ca gjëra të caktuara", por në fund të deklaratës së tij, zëri, koka dhe sytë e tij ngrihen, atëherë bindja e tij nuk është aq e fortë sa ai po mundohet të të bindë me fjalë.

PËRMBLEDHJE E SEKSIONIT TË PESTË

- Përgjigjet mashtruese, për pyetjet që kanë të bëjnë me bindjet dhe pikëvështrimet, kërkojnë më shumë kohë për t'i menduar.
- Shiko për reagime që janë tërësisht të paekuilibruara me pyetjen.
- Personi që është duke gënjyer mund të mos përdorë përemra, dhe mund të flasë me një zë monoton e të pahijshëm.
- Fjalët mund të jenë të ngatërruara, sintaksa dhe gramatika mund të mungojnë; thënë ndryshe, është e mundur që fjalitë e tij mund të jenë të ngatërruara.
- Deklaratat tingëllojnë si pyetje, gjë që tregon se ai është duke kërkuar të ketë siguri.

SEKSIONI I GJASHTË

PROFILI PSIKOLOGJIK

Shenjat pasardhëse kanë të bëjnë se si një mashtrues mendon dhe çfarë elementesh mungojnë zakonisht nga një histori false.

SHENJA E NJËZETËEGJASHTË

Mashtrimin e tij e ka në mendje.
Mënyra se si njerëzit e shohin botën, shpesh herë është një pasqyrim i asaj që ata vetë shohin. Nëse mendojnë se bota ësthë thjështë një pus me rrena dhe mashtrime, atëherë vetë ata mund të jenë plot me rrena dhe mashtrime. Prandaj, kujdes kundrejt atyre njerëzve që të tregojnë se sa të korruptuar janë njerëzit e tjerë, sepse siç është ajo shprehja: "është i nevojshëm dikush për të njohur dikë".
Për të qenë më të qartë, nëse pa asnjë provë reale, papritmas dikush të akuzon se je duke mashtruar, pyete vetveten "përse ai është kaq shumë dyshues?" dhe kjo në terma psikologjikë

është ajo që quhet përllogaritje (projektim). Për këtë motiv, mashtruesi është i pari që akuzon tjetrin se është duke mashtruar. Prandaj, nëse të bën vazhdimisht pyetje mbi motivet dhe aktivitetet e tua, kjo duhet të çojë një sinjal alarmi në mendjen tënde. Sa herë dëgjojmë se një i dashur xheloz, i cili akuzon vazhdimisht të dashurën e tij se ajo po e tradhton, por pastaj ndodh se ajo zbulon se i dashuri i saj është fajtor për çdo veprim që ai akuzonte të dashurën e tij?
Gjithashtu, kujdes nëse diksuh të pyet vazhmisht se a ke besim tek ai, sepse ashtu sikurse i sëmuri me paranojë që mendon se çdokush mund t'ia lexojë mendimin e tij, edhe ky person, duke të pyetur vazhdimisht, po vë në pikëpyetje integritetin e pjesës së tij të jashtme. Nëse reagimi yt nuk është tregues i qartë i mendimeve të tua, dikush që po mashtron mund të reagojë duke thënë "a nuk më beson, eh?" Ja një rregull praktik i mirë: shumica e njerëzve që tregojnë të vërtetën presin që të besohen nga bashkëbiseduesi, pa pasur nevojë që të pyesin "a nuk më beson?"

SHENJA E NJËZETËESHTATË

Djali single (në anglisht *single* do të thotë dikush që nuk është i martuar ose i lidhur me një femër)

Pika kryesore e individit që po mundoheni të zbuloni nëse është i sinqertë, është e brenshme apo e jashtme? Ta zëmë se një beqar është duke shkuar te një bar, duke shpresuar se do të takohet me një femër. Nëse ai e gjykon veten joshës dhe një partner i mirë, atëherë ai do të jetë i përqëndruar se si i duket femra që po takon te bari, por nëse nuk e gjykon veten joshës, atëherë do të jetë më i interesuar se si ai i duket asaj. Thënë ndryshe, përqëndrimi i tij spostohet në varësi të nivelit të tij të sigurisë (besimit) te vetvetja.
Kur një person ka besim te fjalët e tij, ai është më i interesuar se sa arrin ta kuptosh dhe më pak i interesuar se si të duket (në pamje). Kjo është një shenjë e rafinuar, por në jetën e përditshme ne mund të shohim shembuj të tillë. Prandaj, kur je duke mashtruar ose duke fshehur diçka, përqndrimi yt është i brendshëm, domëthënë se si tingëllon dhe si dukesh në lidhje me "faktet". Gjithashtu, je i vetëdijshëm për çdo fjalë dhe lëvizje, dhe mundohesh të veprosh në një mënyrë të

caktuar, që të perceptohesh nga tjetri ashtu siç ti dëshiron. Ky është një ndryshim i rafinuar, por një dallim i madh.

SHENJA E NJËZETËETETË

Një tjetër dimension i mashtrimit

Ja një shenjë e qartë se një histori nuk tingëllon si e vërtetë. Sado që mund të jetë i kujdesshëm në lidhje me detajët e një ngjarjeje, mashturesi shpesh herë harron një element themelor: pikëvshtrimin ose opinionin e tjetrit. Kjo ndodh sepse i shton një dimension dhe shtresë tjetër mendimeve të tij, saqë gënjeshtari zakonisht nuk është aq i aftë ta përballojë dhe sepse ndërsa njërëz të tjërë mund të pranishëm në historinë që po tregon, mendimet e tyre nuk janë të pranishme në tregimin e tij. Imagjino të pyetësh të dashurën tënde se ku ka qenë mbrëmë dhe ajo të thotë se duhej të punonte deri vonë, por ti nuk je i bindur se është e vërtetë. Prandaj, kërkon më shumë informacion dhe e pyet se çfarë ka ngrënë për darkë. Këto janë dy përgjigjet e mundshme që ajo mund të të japë:

1. "Oh, në të vërtetë nuk kisha uri, kështu që erdha thjesht në shtëpi dha pashë televizion me shoqën time të dhomës. Ajo gatoi makarona, por unë nuk i hëngra."
2. "Oh, në të vërtetë nuk kisha uri, kështu që erdha thjesht në shtëpi dha pashë televizion. Shoqja ime e dhomës ishte aq e shokuar saqë shmanga një vak buke, në mënyrë të veçantë, nuk hëngra pjatën e famshme të makaronave e gatuar nga ajo."

Ty dyja përgjigjet e mësipërme përmbajnë pak a shumë të njëjtin informacion, por përgjigjja e dytë i shton një tjetër shtresë mendimit "pikëvështrimin e shoqës së saj të dhomës". Instikti ynë mund të na tregojë se kjo përgjigje është më e besueshme dhe është shumë e mundur të jetë më e sinqertë se e para. Gjithsesi, mungesa e pikëvështrimit të tjetrit, në një përgjigje, nuk e bën atë automatikisht të pabesueshme, por përfshirja e pikëvështrimit të tjetrit shpesh herë tregon se personi është duke thënë të vërtetën.

SHENJA E NJËZETËNËNTË

Çdo gjë shkoi në mënyrë të përkryer!

Te një histori që nuk është e vërtetë, pothuajse gjithmonë mungon një gjë "çfarë shkoi keq", domëthënë ngarjet e sajuara rrallë herë përfshijnë ndonjë detaj negativ, sepse një person që është duke mashtruar është i shqetësuar që të japë historinë e tij drejtpërdrejt dhe mendimet e tij janë thelbësisht me një dimension, që do të thotë se tregon vetëm mendimet parësore, të cilat janë pozitive. Mohimi nuk është emocion parësor, sepse është sikuse unë të të thosha "mos mendo për një elefant", por ti nuk do t'ia arrije, sepse për të përpunuar informacionin, ke nevojë që përpara të mendosh për një elefant. Kërkoji një shoku që të tregojë mbi pushimet e tij të fundit dhe ai do të të flasë si për gjërat pozitive ashtu edhe për gjërat negative, ndoshta ushqimi ishte i mirë dhe ndoshta udhëtimi me avion u vonua. Pas kësaj historie, kërkoji dikujt tjetër që sajojë një histori për pushime që nuk ka bërë asnjë herë dhe do vesh re se në në përgjithësi të gjitha pjesët e historisë janë pozitive, për shembull, në historinë e një udhëtimi të sajuar, valixhet nuk humbin kurrë. Një paralajmërim për ketë shenjë: nëse historia përdoret si një shpjegim se përse personi është vonuar ose ka ndërruar planet tij, natyrisht atëherë mund dëgjosh gjëra negative në historinë e sajuar dhe si pasojë në këtë rast kjo shenjë nuk do të të jetë e dobishme.

SHENJA E TRIDHJETË

A ka ndonjë gjë që dëshron të dish?

Një mashtrues i mirë mund të jetë mësuar të përgjigjet në një mënyrë që të duket i besueshëm, por edhe mashtruesi më i mirë do ta tradhtojë veten kur bëhet fjala për të bërë pyetjet e duhura. Arsyeja për këtë gjë është se për mashtruesin bashkëbisedimi nuk është i vërtetë. Në fund të fundit ai nuk është i interesuar që të mësojë çdo gjë, thjesht dëshiron që të të bindë se ai është i sinqertë. Për shembull, gjatë takimit të parë intim Randy (lexo: Rendi) e pyet të dashurën e tij të re nëse ajo është kontrolluar ndonjëherë për sëmundjes e Sidës dhe ajo i përgjigjet "oh, po, natyrisht", dhe vazhdon të flasë për vizitat e saj vjetore, dhënien e gjakut, etj., por pastaj nuk thotë asgjë. Nëse ajo do të ishte e shqetësuar për shëndetin e saj, siç nënkuptohej nga përgjigjja e saj, atëherë ajo di t'i kishte bërë të njëjtën pyetje të dashurit të saj. Thënë ndryshe, mashtruesi

shpesh herë nuk është i vetëdijshëm që të dalësh i suksesshëm si njeri i sinqertë, nënkupton të dyja, të përgjigjesh dhe të bësh pyetje.

PËRMBLEDHJE E SEKSIONIT TË GJASHTË

Shpesh herë botën e shohim si pasqyrim i vetes sonë. Nëse je akuzuar për diçka verifiko vërtetësinë e akuzuesit.

Vëzhgo nëse fokusimi i tij është i brendshëm ose i jashtëm. Kur një person ka siguri për atë që po thotë, ai është më shumë i interesuar që ju ta kuptoni atë dhe më pak i interesuar se si ai ju paraqitet.

Nga historia e një gënjeshtari, është e mundur që të mungojë pikëvështrimi i palës së tretë.

Kur tregon një histori, shpesh herë harron të flasë për aspektet negative.

Një mashtrues u përgjigjet pyetjeve të tua me gatishmëri, por ai nuk të bën pyetje.

SEKSIONI I SHTATË

TREGUES TË PËRGJITHSHËM TË MASHTRIMIT

Në vazhdim do të shohim shenja të ndryshme të cilat janë tregues mashtrimi. Ato mund të kenë nivel besueshmërie të lartë kur përdoren vetëm dhe kur përdoren të lidhura me shenja të tjera.

SHENJA E TRIDHJETËENJËTË

Uf, jam i sigurt se kjo temë ka mbaruar, kalojmë te një temë tjetër

Shiko dhe dëgjo me kujdes gjatë një bashkëbisedimi kur tema e diskutimit ndërron. Kur ndodh kjo gjë, a bëhet bashkëbiseduesi më i lumtur? A duket më i qetësuar? Mund dhe të buzëqeshë ose zgërdhihet me nervozizëm. Gjithashtu verifiko pozionin e trupit të tij, domethënë a ka një pozicion të qetësuar dhe më pak mbrojtës? Shenja treguese këtu është, sa shpejt dhe sa

dramatikisht ndërron gjendja e tij, gjë që tregon bezdinë që ai ka për temën e mëparshme të bashkëbisedimit. Vëre në provë për të parë nesë ai ndërron shpejt temën e diskutimit, sepse nëse ai është akuzuar për diçka të urrejtshme dhe është vërtetë i pafajshëm, ai do të preket nga akuzat dhe do të këmbëngulë që tema të diskutohet më tutje në këtë moment ose në një datë të caktuar në të ardhmen. Prandaj, kujtohu se personi që ndihet fajtor dëshiron që tema e diskutimit të ndërrohet, kurse ai që është i pafajshëm dëshiron gjithmonë që të shkëmbesh me të informacione të mëtejshme mbi temën.

SHENJA E TRIDHJETËEDYTË

Si guxon të më akuzosh?

Nëse një person akuzohet për diçka të rëndë dhe ai nuk zemërohet apo ofendohet për faktin se nderi i tij po vihet në pikëpyetje, kjo është një shenjë mjaft e besueshme se e ke kapur në befasi. Për shembull, thuhet se gjatë fazës paraprake të hetimeve të O.J. Simpson (lexo: Simpsën), hetuesit menduan se ishte kureshtar fakti se Simpson nuk shfaqej i zemëruar për akuzën se ai kishte vrarë ish gruan e tij dhe shokun e tij Ron Goldman (lexo: Gouldmën). Prandaj, kur mashturesi është duke u akuzuar për diçka, ai qëndron pa shprehje, si një student që është qortuar nga drejtuesi i tij dhe mungon një shikim i tipit “çfarë?!”, sepse mashtruesi është më i interesuar për përgjigjen sesa për akuzën në vetvete.

SHENJA E TRIDHJETËETRETË

Mos i beso askujt që thotë...

A keni takuar ndonjëherë dikë që ka këmbëngulur të fillojë një deklaratë me fjalë të tipit “për të qenë absolutish i ndershëm me ty” “për ta thënë troç” ose “të jem i sinqertë me ty”? Dikush që është duke thënë të vërtetën, nuk ka nevojë që të të bindë përpara se ta shprehë. Në përgjithësi, shumë njerëz i përdorin këto shprehje, por ato nënkuptojnë se çdo gjë që është përpara tyre është një gënjeshtër dhe çdo gjë që do të vijë më pas do të jetë një gënjeshtër. Pra, këto shprehje janë

sikur dikush të të thoshte: unë jam duke të genjyer, por për momentin po pushoj dhe po përdor këtë shprehje sa për të marrë pak pushim për mashtrimin. Në mënyrë të veçantë, shiko me kujdes nëse zakonisht personi nuk përdor shprehjet e mësipërme, sepse nëse dikush është duke treguar të vërtetën, zor se do të fillojë të thotë se është duke thënë të vërtetën. Thënë ndryshe, nëse dikush e ndien të nevojshme që të tregojë se ai është i ndershëm dhe ai këmbngul se ti do të dëgjosh nga goja e tij vetëm të vërtetën, atëherë mund të jesh i sigurt se ai nuk është duke thënë të vërtetën.

Gjithashtu, përfshihet në këtë shenjë edhe shprehja gjithmonë e pranishme dhe e bezdisshme "përse unë do të të mashtroja?" Ki dyshim nëse merr një përgjigje të tillë për një akuzë që ke bërë kundrejt dikujt tjetër, sepse kush është akuzuar për diçka është e mundur që ai ka një arsye shumë të mirë për të mashtruar. Unë nuk di të thëm një gënjeshtër. A di unë të them një gënjeshtër? Prandaj shprehja "unë nuk gënjej asnjëherë" duhet gjithmonë të merret me kujdes. Natyrisht, kushdo që ka nevojë të deklarojë natyrën e tij virtuoze (të ndershme, të drejtë) do të përdorë shprehje të tilla, sepse nuk ka mënyra të tjera që ai të shfaqet si i ndershëm dhe shumë njerëz mund të thonë çdo gjë për t'u dukur të tillë, madje të gënjëjnë sy për sy. Thënë ndryshe, nderi i një personi, duhet të flasë vetë dhe si pasojë kur një person të thotë se ai është personi më i ndershëm që ke takuar ndonjëherë, mos u largo ngadalë prejt tij, por largohu me vrap.

SHENJA E TRIDHJETËEKATËRT

Përgjigjen e kam përgatur përpara se të më pyetësh

Nëse përgjigjja e personit tingëllon e shpejtë dhe e thënë mirë, është shumë e mundur se ai e priste një pyetje të tillë, kështu që ai ka marrë kohë për të përgatitur përgjigjen përpara sesa t'i bëhej pyetja. Natyrisht kur shpreh fakte dhe detaje të cilat nuk mund të kujtohen shumë lehtë, është një tregues i mirë që personi ishtë përgatitur përpara. Për shembull, imagjino se kur Samantha (lexo: Sëmentha) e pyesin se ku ka qenë në një ditë të caktuar para dy muajve dhe ajo përgjigjet "kam qenë në punë nga ku dola në pesë e gjysmë, pastaj hëngra te Caracella (lexo: Kerëkalë) deri në pesë e dyzetë e pesë dhe pastaj shkova drejt e në shtëpi." Në lidhje me ketë taktikë, policët janë të vetëdijshëm për të dhe arrijnë rezultate shumë të mira nga përdorimi i saj.

Imagjinoni se një polic pyet një të dyshuar, dhe i dyshuari ishtë i aftë të thotë se çfarë ka bërë e ku ka qenë në një datë të caktuar përpara dy viteve, por në këtë rast i dyshuari bën një gabim të madh, sepse shumicës prej nesh nuk mund t'i kujtohet së çfarë ka ngrënë dje në mëngjes.
Gjithashtu, përgjjigjet e recituara mirë i japin mundësi folësit të japë informacione që ti nuk ia ke kërkuar kurrë, por ai dëshiron që t'i marrësh. Për shembull, politikanët janë të famshëm për faktin se u përgjigjen ca pyetjeve që askush nuk ua ka bërë, sepse ata kanë në mendje një agjendë dhe do të arrijnë te ajo, pavarësisht pyetjeve që mund t'u bëhen. Madje, nganjëherë politikanët nuk shqetësohen as të përpunojnë pyetjen që u është bërë, por thjesht nisin në drjetimin tyre për të shpalosur agjendën e tyre.
Ghatë procesit gjyqësor për dhunë seksuale ndaj William Kennedy Smith (lexo: Uilliëm Kenedi), Ted Kennedy xhaxhai i Smith u thirr në gjyq si dëshmitar në mbrojtje të nipit për të dëshmuar për njohuritë mbi ditën në fjalë, por në pak minuta gjykata filloji të tjajtonte historinë e familjes Kennedy, domethënë vdekjen e vëllezërve të Smith, proceset gjyqësore dhe vuajtjet e tij. Gjykata u hipnotizua, sepse tregimi i jetës familjare u bë për të evokuar (kujtuar) atmosteferën dhe faktin tërheqës të familjes Kennedy, gjë që ishte në favor të William Kennedy Smith. Është e vështirë të thuhet nëse ky tregim pati ndikim apo jo në vendimin e gjykatës, por Smith u shpall i pafajshëm.

SHENJA E TRIDHJETËEPESTË

A mund ta përsërisësh pyetjen, të lutem?

Në vend që të hezitohet të flasë, personi mund të përdorë një ndër fjalitë e mëposhtme për të fituar pak kohë: a) për të rishikuar mënyrën më të mirë për të vepruar; b) për të përgatitur përgjigjen e tij; c) për të ndërruar krejtësisht temë diskutimi. Thënë ndryshe, këto fjali janë krijuar për t'i dhënë mundësi personit për të vonuar përgjigjen, për shembull ti pyet dikë se sa vjeç është dhe ai të përgjigjet "sa vjeç mendon se jam?" dhe është normale që përgjigjja që do japësh mund të ndikojë te përgjigjja e atij.
Ja disa nga fjalitë më të përdorura:
1 "A mund ta përsërisësh pyetjen, të lutem?"

2 “Varet se si e sheh”

3 “Ekzaktësisht, cila është ideja jote (cili është pikëvshtrimi yt)?”

4 “Përse do më pyesje diçka të tillë?”

5 “Kush ta ka thënë (ku e ke dëgjuar)?”

6 “Nga të vjen kjo gjë që thua?”

7 “A mund të jesh më i qartë?”

8 “Si guxon të më pyetësh një gjë të tillë?”

9 “Mendoj se të dy e dimë përgjegjen.”

10 “Nuk është aq e thjeshtë të thuash po ose jo.”

11 “Është pyetje shumë interesante. Meriton që të mendohesh për të.”

12 “A mund të mbash një sekret? Edhe unë mundem.”

13 “Nuk mendoj se ky është vendi i duhur për të diskutuar këtë gjë”

14 “Në tentativë për t’u shfaqur dyshues, personi përsërit pyetjen tënde, për shembull “të kam shitur një këlysh me zemër të sëmurë? A është kjo gjë që po më pyet?

SHENJA E TRIDHJETËEGJASHTË

Goja e shkathtë

Do ta keni dëgjuar shprehjen e vjetër “nëse te duket shumë bukur për të qenë e vërtetë, atëherë është e mundur të jetë e tillë” (shprehje në gjuhën angleze). Gjatë procesit gjyqësor të O.J. Simpson, hetuesi Mark Fuhrman (Lexo: Fërmen) tha në radhën e dëshmitarëve dhe nën betim se në dhjetë vitet e fundit ai nuk ka përdorur asnjëherë ndonjë epitet racist, por pothuajse askush, (përfshirë edhe jurinë) nuk e besoi se kjo gjë ishte e vërtetë. Nga ana tjetër, nëse do të të kishte pranuar me keqardhje, që kishte përdorur nganjëherë epitete racore, ai do të iste konsideruar shumë më i besueshëm. Ndërsa fakti se ai tha se ai nuk i ka përdorur asnjëherë, në asnjë kontekt, u duk shumë e pamundur dhe në të vërtetë provat më vonë treguan se ai ishte një gënjeshtar, gjë që e detyroi atë t’i riferohej Amendamentit të pestë, për të shmangur vetëakuzimin. Prandaj, nëse diçka tingëllon jo e besueshme, heto më thellë, pavarësisht se sa bindës është personi.

SHENJA E TRIDHJETËESHTATË

Gënjeshtra e zhdrejtë

Ekziston edhe gënjeshtra që nuk thuhet në mënyrë të drjetpërdrjetë por në mënyrë të zhdrejtë. Gjatë fushatës zgjedhore presidenciale, Richard Nixon (lexo: Riçard Niksën) u përpoq t'u kujtonte amerikanëve se John F. Kennedy (lexo: Xhon Kenedi) është katolik jo protestant, sepse Shtetet e Bashkuara të Amerikës nuk kishin pasur asnjëherë një president amerikan katolik dhe kjo gjë mendoi Nixon mund t'i vinte në siklet zgjedhësit amerikanë. Thënë ndryshe, duke i kujtuar publikut, në mënyrë të hapur, fenë e kundërshtarit të tij politik, kjo gjë do e bënte të ndihej keq kandidatin Kennedy. Prandaj, në linjë me reputacionin e tij dhe me strategjinë politike, Nixon tha fjalët e mëposhtme: "nuk dua që ndokush të votojë për John Kennedy sepse ai është katolik." Natyrisht, qëllimi ishte ndryshe nga mesazhi, por e shprehu mirë pikëvështrimin e tij. Gjithsesi, siç provoi historia më vonë, me humbjen e zgjedhjeve nga Nixon, përpjekja e tij ishte e padobishme.

Çdo herë që dikush shpreh një pikëvështrim duke thënë çfarë nuk është bërë, mund të jesh i sigurt se është ekzaktësisht ajo gjë që është duke bërë, sepse fjalët fillestare janë ajo që vërtetë dëshiron të thotë. Për shembull, në një takim romantik, femra me të cilën kishte dalë, i thotë Jim (lexo: Xhim) se është e zënë javët e ardhshme, por ajo i thotë se nuk duhet të mendojë se ajo po i shmanget takimit. Nëse ai nuk do të kishtë qenë qëllimi i saj, atëherë nuk do të kishte ndodhur që ajo ta thoshte. Prandaj, kur dëgjon "nuk dua të lëndoj ndjenjat e tua, por", mund të jesh i sigurt se ai person nuk e ka problem se po lëndon ndjenjat e tua.

Gjithashtu, një taktikë tjetër inteligjente për të mashtruar, në mënyrë të zhdrejtë, vjen nga mohimi. Për shembull, një agjent aktorësh përpiqet të bindë drejtorin e agjensisë se aktorëve, që të marrë në rol John Jones (lexo: Xhon Xhouns), në vend të Sam (lexo: Sem) Smith. Agjenti ia përmend rastesisht drejtorit se muajin e kaluar Sam ka qenë te Betty Ford Clinic (lexo: Beti Ford Klinik), por ka dëgjuar se ka qenë thjeshtë për të vizituaur një shok. Kur dëgjon këtë hisotori drejtori i pyet veten nëse Sam ka problem me alkolin ose me drogën. Ndërsa nëse agjenti do t'i kishte thënë thjeshtë se Sam ka qenë te klinika Betty Ford, që të kurohej, atëherë drejtori do të kishte dyshuar per qëllimet e agjentit i cili po i përmendte këtë fakt, por duke ia thënë historinë

në një formë mohimi, ai e fut sygjerimin pa lindur ndonjë dyshim. Ose për shumbull dëgjoni "filani ka probleme martesore, por kjo nuk ka të bëjë me punën e re të gruas së tij". Kur dëgjoni këto fjalë, cila është pyetja e parë që bëni? Çfarë pune bën gruaja e tij? Papritmas ju gjendeni tamam në bashkëbisedimin që është "supozuar" se nuk është i bazuar në fakte. Një taktikë inteligjente, apo jo? Prandaj, mos u mashtro nga një taktikë e tillë.

SHENJA E TRIDHJETËETETË E MASHTRIMIT

Mos u bëj qësharak

Kujdes nga personat që përdorin humorin dhe sarkazmën për të zhdamatizuar shqetësimet e tua. Për shembull, ti pyet një nga shitësit nëse ai është përballur me kompeticionin dhe ai të përgjigjet "naturisht që po. Jemi takuar çdo ditë në një magazinë dhe mund të futesh aty, vetëm nëse njeh trokitjen e veçantë. Atje diskutojmë, rënien e mundshme të perandorisë sate të biznesit." Ky reagim ju bën të ndiheni qesharak që të hetoni më shumë dhe ai që përdor humorin e di këtë gjë. Prandaj, kur ju bëni një pyetje serioze, ju duhet të prisni një përgjigje direkte.

SHENJA E TRIDHJETËENËNTË

Malli që kërkon ka mbaruar

A keni dëgjuar ndonjëherë shitësin t'ju thotë se mallin që po kërkoni është më pak i rëndësishëm sesa malli tjetër? Ose, mund të ndodhë që mallin që ju kërkoni të ketë mbaruar. Natyrisht, personi do të kishte qenë më i besueshëm nëse do të kishte thënë se ai e kishte mallin që ju kërkonit, por preferoi t'ju tregonte diçka më të mirë. Prandaj, përpara sesa të pranosh çfarë dikush të ofron, shiko nëse ai ka atë që i kishe kërkuar në fillim dhe nëse nuk e ka, është një mundësi më e mirë që ti të mos i besosh.

SHENJA E DYZETË E MASHTRIMIT

Zona e numrave

Ka një shprehje të vjetër që thotë "nëse thua gjithmonë të vërtetën, atëherë nuk ke nevojë që kujtosh asgjë". Prandaj, kur një mashtrues flet, duke u përpjekur që të jetë i rrjedhshëm, do të bjerë shpesh herë në zonën e numrave dhe të thotë numra që janë të njëjtë ose shumëzues me një numër tjetër. Kjo gjë ndodh, sepse ai është duke menduar shpejt dhe është duke u përpjekur që të kujtojë çfarë është duke thënë. Një shkëmbim tipik gjatë një interviste pune mund të jetë ky:

Z. Smith "Mark, sa vite eksperience ke në drejtim restoranti?"

Mark "Ne tri vende që kam punuar, kam bërë rreth gjashtë vite punë në total."

Z. Smith "Më trego pak për eksperiencën tënde në vendet ku ke punuar."

Marku "unë i kushtoja punës gjashtëdhjetë orë në javë dhe isha drejtues i një grupi i përbërë prej dymbëdhjetë punëtorësh..."

Prandaj, kujdes kur faktet, të dhënat dhe informacioni kanë ngjashmëri të pazakonshme.

SHENJA E DYZETËENJËTË

Personi i turpshëm dhe i shqetësuar

Është e vërtetë se mund të kontrollojmë disa gjeste, por gjestet e mëposhtme janë një përgjigjje e pakontrolluar mbi të cilat kemi pak kontroll ose nuk kemi kontroll fare.

Shenja lufto ose fluturo *(fight-or-flight)*: fytyra e personit mund të skuqet, ose me frikë ekstreme mund të zbardhet. Në këtë rast, shiko nëse personi merr frymë shpejt dhe rrit intesitetin e frymëmmarjes. Gjithashtu, vëre nëse personi është duke u përpjekur që të kontrollojë frymëmarrjen për t'u qetësuar. Në të njëjtën kohë, frymëmarrja shfaqet e thellë dhe dëgjohet marrja dhe nxjerrja e ajrit.

Dridhje ose lëkundje të zërit dhe të trupit: duart e tij mund të dridhen dhe nëse ai është duke i fshehur ato, kjo është një përpjekje për të fshehur lëkundjen e tyre të pakontrollueshme. Gjithashtu, zëri mund të ketë dridhje dhe duket jo në harmoni.

Kjo është shumë e vështirë për t'u gëlltitur: gëlltitja bëhet e vështirë, prandaj shiko nëse shfaq vështirësi në gëlltitje. Për shembull, aktorët në televizor ose në filma, që duan të shprehin frikë

ose trishtim, shpesh herë bëjnë këtë sjellje, domethënë shprehjen ku “fytyra dhe buzët janë krejtësisht të mbyllura, dhe fyti i tërhequr” . Pra, është shenjë trguese edhe tërheqja e fytit, sepse për shkak të ankthit në fyt formohet mukoza. Për këtë motiv, një person që do të flasë në publik por është me nerva, shpesh herë, e pastron fytin e tij përpara se të flasë.

Ai nuk është një korist i ri! Si të gjithë muskujt e tjerë, edhe kordat vokalë tërhiqen, kur një person është i stresuar dhe kjo gjë do të prodhojë një tingull më të lartë oktav dhe ose tinguj të tjerë.

Më fal, çfarë thatë? Kur jeni nën stres, aftësia juaj për t’u përqëndruar në diçka, shpesh herë ulet. Për shembull, a keni takuar ndonjëherë dikë në një festë dhe keni harruar emrin e tij pikërisht pasi jeni prezantuar me të? Pra, shikoni për shenja shpërqëndrimi dhe paaftësie për të pasur vëmendjen në atë që po ndodh.

Fishkëllyesi: të fishkëllosh duket një akt universal për të qetësuar vetveten kur dikush është i frkësuar ose në ankth dhe është një përpjekje e pakontrolluar për të rritur guximin dhe besimin të vetvetja. Gjithashtu, shumica e njerëzve kanë histori të vogla me gjeste, që i përdorin kur janë me nerva, për shembull për të krijuar siguri mund të fërkojnë veshin ose për të rritur besimin mund të bëjnë një buzëqeshje false.

SHENJA E DYZETËEDYTË E MASHTRIMIT

Oh sa inteligjente!

Sporti i vjetër i xhudos ka një filozofi themelore: mos kundërshto forcën me force, por përdor fuqinë e kundërshtarit dhe ktheje kundër tij. Mbështetësit e kësaj taktike nuk mbrohen as nuk debatojnë, thjesht përdorin fjalët e tua për të mbështetur pretendimin e tyre. Për shembull, ta zëmë se një roje po qëndron duke ruajtur një zonë të kufizuar (ndaluar) dhe është detyra e tij që të kontrollojë identitetin e atyre që hyjnë. Roja i thotë një personi që po tenton të hyjë “nuk jam i sigurt nëse je i autorizuar që të hysh” dhe ai i përgjigjet rojes “nuk jam i befasuar sepse vetëm pak njerëz janë të vetëdijshëm për nivelin e autorizimit tim, pasi puna ime këtu nuk mund të njihet nga të gjithë”.

A e shihni se sa shpejt personi e çarmatosi rojen, me fjalë? Nëse do të kishte filluar të debatonte dhe të këmbëngulte se ai e kishte autorizimin dhe se roja ishtë një budalla për faktin se nuk e dinte, ai do të ishte përballur me një murë rezistence. Prandaj, ai është në akord me rojen dhe i shpjegon arsyen se përse roja mendonte se ai nuk e kishte autorizimin, është arsyeja e vërtetë se përse ai e ka (ju nuk e dini se kush jam unë).

Ja një shembull tjetër. Një kompani që prodhonte një tip buke e kapërceu një problem shitjeje të dukshëm duke përdorur një praktike të njëjtë me atë që pamë më parë. Kompania shiste bukë të ngrira, por dëshironte të projektontë një imazh freskie, një karakteristikë që për shumicën e njerëzve është e kundërta kur bëhet fjalë për ushqime të ngrira. Cila ishte zgjidhja e tyre? Slogani “ato kanë shijen më të mirë sepse janë të ngrira”. Prandaj, kujdes kur dikush përpiqet të përdorë një fakt të dukshëm për të mbështetur një pohim që nuk është aq i dukshëm.

SHENJA E DYZETËETRETË

Supozimi moral

Kjo shenjë është aq e rafinuar dhe e përhapur saqë kur të dëgjoni për të, është e mundur se do të kuptoni se e kanë përdorur shpesh herë kundrjet jush dhe origjina e saj vjen si mirësjellje e natyrës njërzore. Të gjithë kemi thelbësisht nevojë për rregull, vazhdimësi dhe përputhje. Prandaj, fornizuesi i mashtrimeve shfaq karakteristika me tendenca morale, në mënyrë që aktet e tjera të duken në atë pamje. Le të japin një shembull për ta sqaruar. Joe (lexo: Xhou) përgjegjësi i finances te një kompani e madhe, mendon se ti mund të jesh në skemën e tij të përvetësimit (vjedhjes) dhe e di se ti nuk ke provë të bazuar për këtë, por dëshiron që të largojë ty nga gjurmët (që të mos e kuptosh). Në këtë rast çfarë mund të bëjë? Në praninë tënde, mund të qortojë një nënpunës tjetër për faktin se “ka marrë hua” ca pajisje të zyrës për përdorim personal në shtëpi. Prandaj, përshtypja jote është se Joe është një person me moral, i cili kundërshton edhe gjëra të vogla siç është vjedhja e pajisjve të zyrës dhe si pasojë sigurisht që ai nuk mund të jetë përgjegjës për një skemë të gjërë vjedhjeje.

Ose në një shembull tjetër, një grua që është e shqetësuar se burri i saj dyshon se ajo ka një lidhje me një burrë tjetër (dhe ne të vërtetë ajo ka një lidhje me dikë tjetër), mund të thotë diçka të tillë:

"xhan, të kujtohet Harvey (lexo: Harvi), burri i Sally (lexo: Sali)? Jill (lexo: Xhill) më ka treguar se ata kanë probleme, sepse Harvey puthi një kolege pune te festa e Krishtlindjeve. Nëse do të më pyesje mua, ai duhet ta braktisë atë pjesë mbeturine jo të mirë, sepse ku i dihet çfarë tjetër gjë do të ketë bërë? Edhe po të mbaronte aty, çfarë po i shkon në mendje kur vepron ashtu? Çfarë idioti!" Këto fjalë të guras, e bëjnë burrin të mendojë se ajo nuk do ta tradhtonte kurrë.

SHENJA E DYZETËEKATËRT

Oh, meqë ra fjala!

Kujdes nëse rastësisht personi të tregon diçka që ka nevojë për më shumë vëmendje. Për shembull, ai thotë "o, meqë ra fjlala, fundjavën e ardhshme, më duhet të shkoj jashtë qytetit për motive pune". Nëse zakonisht personi nuk udhëton për motive pune në fundjavë, atëherë duhet që ai të flasë për faktin se ky udhëtim nuk është i zakonshëm. Përndryshe, nëse e minimizon udhëtimin, kjo gjë e bën atë të dyshueshëm. Thënë ndrysge, kur ndodh diçka e pazakonshme dhe personi nuk i kushton vëmendje, kjo do të thotë se ai po përpiqet që të largojë vëmendjen nga ajo çështje, dhe kjo ndodh sepse zakonisht ka një arsye. Një taktikë tjetër është që të kalosh shpejt një listë të gjatë informacionesh, me shpresën se një informacion kalon pa u vënë re. Për shembull, magjistarët të cilët janë ekspertë të shkathtësisë me duar, e dinë se efektiviteti i tyre qëndron të aftësia e tyre të çojnë vëmendjen tuaj ku ata duan. Prandaj, kur vëmendja jote është e drejtuar në një anë, kontrollo për të parë çfarë qëndron në anën tjetër.

SHENJA E DYZETËEPESTË

Shumë gënjeshtra

Nëse e kap personin duke thënë një gënjeshtër, është e logjikshme të vësh në pikëpyetje çdo gjë tjetër që ai person ka thënë. Për shembull, ta imagjjinojmë se jeni duke blerë një makinë dhe shitësi ju thotë se ju duhet të veproni shpejt, sepse edhe dy njerëz të tjerë e kanë parë atë makinë dhe është e fundit. I thoni diçka të tillë "kam dëgjuar se ky model e ruan çmimin e tij më mirë se

shumë të tjerë, apo jo? Ose i thoni “kam dëgjuar se do të rrisin çmimet shumë në modelin e vitit të ardhshëm.” Këto janë qëndrime që një shitës i ndershëm do të vërë në pikëpyetje nëse ai nuk ka dëgjuar për një gjë të tillë.
Nga ana tjetër, nëse shitësi është i shpejtë të bëjë një marrëveshje me ty, ai do të thotë pothuajse çdo gjë për ta shitur dhe si pasojë është e mundur që nuk ka asnjë person tjetër të interesuar për makinën, parvarësisht faktit se shitësi pretetndon të kundërtën. Prandaj, nëse mundesh, përpiqu që të zbulosh nëse ai person njihet si një mashtrues. Thënë ndryshe, ndershmëria është pjesë karakterit të individiit dhe karakteri nuk është diçka që ndërrohet lehtësisht.

SHENJA E DYZETËEGJASHTË

Histori e pabesueshme

Sa herë keni dëgjuar një fjali të tipit “nuk e beson se çfarë më ka ndodhur”. Praktika e përditshme na tregon se nëse duam që dikush të besojë te ne, duhet ta bëjmë historinë ose shpjegimin sa më të besueshëm. Zakonisht, kjo gjë është e vërtetë, por jo gjithmonë, sepse nganjëherë se më e trepruar të jetë një histori aq më e besueshme bëhet. Përse? Sepse ne mendojme në vetvete se, nëse personi do dëshironte të më mashtronte, është e mundur se do të kishte dalë me diçka më të lehtë për t’u arritur. Prandaj, në këtë mashtrim të rafinuar, mashtruesi zbukuron historinë e tij dhe thotë thjesht fjalinë “a nuk e mendon se nuk isha duke të gënjyer, sepse po të isha duke të gënjtyer, dë të të kisha treguar diçka më të besueshme. Nuk mundesh të sajosh një gjë të tillë.” Në të vërtetë, është pikërisht ajo çfarë ka bërë.

Përbmledhje e seksionit të gjashtë

Kur tema e diskutimit ndërrohet, personi ndihet më mirë dhe më i qetësuar.
Nuk indinjohet (zemërohet) kur akuzohet për gjëra false.
Përdor fjali të tipit “për të thënë të vërtetën”, “për të qenë plotësisht i ndershëm”, “përse duhet të të mashtroj?”
Përgjigjen e pyetjes sate e ka të përgatitur.

Bllokohet dhe të kërkon të përsëritësh pyetjen ose pyetjes sate i përgjigjet me një pyetje.

Ajo çfarë thotë, tingëllon jo e besueshme.

Qëndrimin e tij e nis me fjalë të tipit "nuk dua që ti të mendosh se..." Shpesh herë, është tamam ajo që ai dëshiron që ti të mendosh.

Përdor humor ose sarkazëm për të qetësuar shqetësimet e tua.

Ofron një alternativë më të mirë sesa ajo që i ke kërkuar, kur nuk është i aftë që të të japë atë që i ke kërkuar në fillim.

Të gjitha faktet që janë të lidhura me numra, shprehen me numra të njëjtë ose janë shumëzim e njërit numër dhe tjetrit.

Tregon se ka reagime të pakontrollueshme, që janë të bazuara në ankth.

Përdor një fakt të dukshëm për të mbështetur një akt të dyshueshëm. Gjithashtu, nganjëherë të tregon diçka që meriton më shumë vëmendje.

Shpreh pakënaqësinë e tij për aktet e një personi tjetër që ka bërë diçka të ngjashme, në mënyrë që të mos kesh dyshim për të.

Nëse tregon gënjeshtra për një gjë, çdo gjë tjetër që thotë është në pikëpyetje.

Historia e tij është aq e pabesueshme saqë pothuajse ti nuk e beson, por në të vëtetë e beson, sepse medon se nëse ai do dëshironte të të mashtronte do të thoshte diçka më të besueshme.

PJESA E DYTË

TË BËHESH NJË ZBULUES I GËNJESHTRAVE TË NJERËZVE

“Mashrimi, duke ushqyer injorancën, thuret në mënyrë të pasistemuar përreth të së vërtetës dhe e fut viktimën në një udhëtim që pastaj do të pendohet. DAVID J. LIEBERMAN

Pjesa e dytë përmban një sistem të plotë dhe të sofistikuar, për të bërë pyetje, që do të arrijë të nxjerrë të vërtetën nga çdo person. Duhet të pranojmë se shpesh herë shkojmë në një luftim verbal, të papërgatitur për të luftuar. Prandaj, duke qenë se jemi të paaftë për të menduar në mënyrë të qartë dhe të komunikojmë në mënyrë efektive, mendojmë për çfarë duhet të kishim thënë, dy ditë më vonë. Taktikat e mashtrimit mund të përdoren me siguri të lartë, në situatat e përditshme dhe në bashkëbisedim. Gjithsesi, nëse ti duhet të dish të vërtetën në një situate të caktuar, kjo pjesë të pajis me një seri pyetjesh që praktikisht të garanton se do të dish: a) nëse je duke u mashtruar; b) cila është e vërteta, nëse nuk është e dukshme nga vetë gënjeshtra. Kjo procedurë, është zhvilluar si rezultat i kërkimit tim në sjelljen njerëzore dhe kur përdoret me një rrregull, të tria fazat të ofrojnë mundësinë më të madhe për të arritur tek e vërteta.

PIKAT KRYESORE

Faza e parë: *tri fazat seriale fillestare të sulmit*

Shpesh herë kjo teknikë do të tregojë fajësinë e personit, por nëse nuk e tregon, ti nuk ke humbur asnjë ndikim dhe mund të kalosh te faza e dytë. Këto faza fillestare përdoren për të testuar dobësinë e një personi dhe për të matur nivelin e tij të shqetësimit mbi një çështje të caktuar.

Faza e dytë: *njëmbëdhjetë seri sulmuese*

Kjo fazë konsiston në një seri të drejtpërdrejtë dhe në dhjetë seri të mundshme. Natyrisht, mund të përdorësh çdonjërën që të përshtatet më shumë, për situatën. Këto seri të skicuara me kujdes, të vënë në pozicionin më të mirë të munshëm për të arritur tek e vërteta. Gjithashtu, do të vësh re se mënyra paraqitjes së kërkesës sate (çfarë paraprin kërkesën dhe çfarë vjen pas saj) është themelore, sepse konteksti është çdo gjë.

Faza e tretë: *njëmbëdhjetë plumba të argjendtë*

Gjuaj me këta plumba nëse nuk je i kënaqur, sepse ndoshta personi nuk të ka rrëfyer akoma dhe ti e di se ai nuk është duke u treguar i sinqertë. Prandaj, nëse e ndien se je mashtruar dhe nga tejtri nuk po vjen një rrëfim i plotë, kjo fazë të çon në një proces shtesë për të arritur tek e vërteta. Këta plumba mund të gjuhen në çdo rend që dëshiron, por disa përjashtojnë disa të tjerë. Prandaj, duhet të zgjedhësh përpara cilët janë plumbat më të përshtatshëm për situatën.

SI TË VEPRONI (PROCEDONI)

Vendosni themelin duke filluar me fazën e parë dhe pastaj zgjidhni një nga njëmbëdhjetë seritë sulmuese të fazës së dytë. Nëse nuk ke marrë një rrëfim të plotë, pasi ke provuar më një seri sulmuese, gjuani plumbat e argjendtë një nga një dhe do të keni me të vërtetë një rezultat të habitshëm. Është e kuptueshme nëse fjalët arsenal, armë dhe plumba duken fjalë lufte, por, duke pasur parasysh situatën, ato janë krejtësisht të përshtatshme, sepse një gënjshtër mund të jetë shumë ofenduese. Duke qenë se objektivi yt është të mbrosh vetveten, ti ke novojë të shohësh procesin e zbulimit të ëndrrave për atë që relaisht është, domethënë një betejë verbale (me fjalë). Prandaj, në të ardhmen, kur të hysh në këtë betejë, do të jesh i armatosur mirë.

FAZA E PARË

Tri sulmet e para seriale

Shumë e dinë se testi Rorschach u zhvillua në 1921 nga Hermann Rorschach (lexo: Herman Rorshah). Testi konsiston në dhjetë njolla boje shkrimi, simetrale dhe bilaterale, në çdo kartë. Këto forma abstrakte, të cilat nuk kanë një domethënie apo një formë të veçantë, i tregohen individit një kartë në herë. Thënë me fjlalë të thjeshta, teoria pas testit është se interpretimi i formave nga personi do të tregojë mendimet e tij të pavetëdijshme ose subliminare (të fshehta). Për seritë e para, përdorim parimet e njëjta psikologjike të përdorura te loja e kartave, por në një mënyrë krejtësisht të re. Thënë ndryshe, do të zbulosh se çfarë gjendet në kokën e një personi duke i bërë një tekst verbal abstrakt dhe qëllimet e tij të vërteta do të dalin në sipërfaqe në komentet dhe në gjestet e tij.

SULMI I PARË

Mos akuzo drejtpërdrejt por shprehe çështjen në mënyrë të zhdrejtë

Nësë pyet troç një person "a më ke tradhtuar?" ai do të marrë një pozicion mbrojtës. Prandaj, objektivi në këtë fazë është të bësh një pyetje që nuk akuzon personin për ndonjë gjë, por që i referohet në mënyrë të tërthortë sjelljes së tij të mundshme. Nëse ai nuk kupton se jeni duke nënkuptuar diçka, atëherë është e mundur se ai nuk është i fajshëm, por nëse ai merr një pozicion mbrojtës, kjo do të thotë se e ka kuptuar so ku doni të arrini, sepse vetëm kur është fajtor arrin të kuptojë referimin në mënyrë të tërthortë. Thënë ndryshe, çështja është se një person i pafajshëm nuk duhet të ketë një gjurmë, për atë ju po flisni në mënyrë të zhdrejtë. Gjithsesi, nuk duhet që pyetja juaj të jetë as akuzuese as shumë e gjërë, sepse për shembull, nëse dyshon në dikë për një vrasje, nuk do të thoshe "a është vrarë ndokush fundjavën e kaluar?", apo të pyesësh "si të shkoi dita e sotme?", sepse janë shembuj të qartë ky pyetja e bërë është shumë e gjërë.

Prandaj, duhet që pyetja të formulohet në mënyrë të tillë që, personi të krijojë dyshime vetëm nëse ai është fajtor, që do të thotë se nëse personi nuk është fajtor, nuk do të reagojë në mënyrë të pazakontë, por si të ishte një pyetje normale. Për shembull, nëse do ta pyesje të afërmin tënd, nëse ufot janë ulur te livadhi i tij përballë, nuk do të prisje që ai të përgjigjej seriozisht. Ai mund

të përgjigjet me shaka ose thjesht do të qeshë, por sigurisht nuk do të prisje të të thoshte "përse po bën një pyetje të tillë?" Të ka thënë ndokush ndonjë gjë?" Natyrisht, një reagim si ky do të ishte kureshtar, për një pyetje që duhej të merrej si absurde. Gjithashtu, kur bën një pyetje duhet të jesh praktik, por mos merr një pozicion sulmues, sepse nuk duhet që ai të marrë pozicion mbrojtës, përveç kur ka një arsye për të vepruar në atë mënyrë. Prandaj, kujdes për të gjitha shenjat e mashtrimit, në mënyrë të veçantë kur një fajtor vazhdon të shtojë informacione të mëtejshme, gjatë kohës që po mendon për çështjen, pa provokimin tënd.

Në këto rrethana, çdo gjë që është në kokën e personit do të dalë vetë në vijimin e bashkëbisedimit, që do të thotë se, nëse personi është i pafajshëm për atë që ti dyshon kundër tij, ai thjesht do të përgjigjet me indifierence (pa i dhënë rëndësi pyetjes), por nga ana tjetër, nëse ai është fajtor, do të dëshirojë të dijë çfarë je duke menduar, spese nuk është i sigurt se përse po i bëni atë pyetje. Prandaj, në rastin e dytë ai do të pyes mbi pyetjen tënde.

Shembuj pyetjesh

Sektreti është të ndërtosh një pyetje që tingëllon e pafajshme për një person të pafajshëm, por në të njëjtën kohë tingëllon si një akuzë për fajtorin.

DYSHIMI: ti mendon se nënpunësi yt është pushuar nga puna e fundit, sepse ka vjedhur te vendi i punës.

PYETJA JOTE: "a mban akoma kontakte me punëdhënisin tënd të mëparshëm?"

DYSHIMI: ti ke ndjenjën si i dashuri ose dashura të ka tradhtuar natën e mëparshme.

PYETJA JOTE: "a ndodhi ndonjë gjë interesante natën e kaluar?"

DYSHIMI: ti mendon se një koleg i ka thanë sekretares sate se ti ke një pasion instiktiv për sekretaren.

PYETJA JOTE: "a ke dëgjuar për ndonjë thashethem (gosip), kohët e fundit?"

Çdo pyetje të tipit "pse po më pyet?" ose "ku e ke dëgjuar?", shprehin shqetësim nga ana e atij që i kemi bërë pyetje. Thënë ndryshe, ai nuk do të kërkojë informacion nga ti, nëse nuk mendon se pyetja jote është parësore dhe nuk duhet të jetë i interesuar se përse po i bëni atë pyetje, përveç rastit kur mendon se ti mund të dish çfarë ai nuk dëshiron që ti të dish.

SULMI I DYTË

Skenari i ngjashëm

Ky sulm konsiston në paraqitjen e një skenari të ngjashëm me skenarin që ti dyshon se është duke ndodhur. Ka dy mënyra për të bërë një gjë të tillë: mënyra e veçantë dhe ajo e përgjithshme. Ky sulm merret me skenarin e veçantë, ndërsa sulmi e tretë merret me të përgjishmin. Natyrisht, kjo taktikë funksionon sepse me anë të saj je i aftë ta çosh diskutimin te çështja, pa bërë akuza.

DYSHIMI: ti dyshon se njëri nga shitësit e tu ka mashtruar një klient, për të arritur të shesë.

PYETJA JOTE: “Jim (lexo: Xhim), po mendoj nëse mund të më ndihmosh në diçka. Kam zbuluar se te departamenti i shitjeve dikush u ka paraqitur klientëve, mallrat, në mënyrë të gabuar. Si mendon se mund të zgjidhet kjo çështje?”

Nëse ai është i pafajshëm për akuzën, është e mundur se ai do të japë këshillin e tij dhe do të jetë i gëzuar se po kërkon të zbulosh opinionin e tij. Nga ana tjetër, nëse është fajtor ai nuk do të ndihet mirë dhe do t’ju sigurojë se ai kurrë nuk do ta bënte një gjë të tillë. Gjithsesi, kjo gjë hap derën për të hetuar më tej.

DYSHIMI: një administrues spitali dyshon se doktori ka qenë duke pirë në orarin e punës.

PYETJA: “Dr. Marcus (lexo: Markës), dua këshillin tend mbi diçka. Një kolege, te një spital tjetër ka një problem me njërën nga doktoreshat, sepse ka përshtypjen se ajo pi kur është në shërbim. A ke ndonjë sygjerim se si ajo duhet ta përballojë këtë problem? Edhe në këtë rast, nëse personi është fajtor, ai nuk do të ndihet aspak mire, por nëse nuk pi kur është në detyrë, atëherë ai do të jetë i gëzuar që ju kërkuat këshillin e tij dhe do ta japë.

SULMI I TRETË

Është interesante, apo jo?

Edhe me këtë sulm, ti do të çosh muhabetin te çështja, por në mënyrë të përgjithshme, sepse duke e prekur çështjen sikur të ishte e rastësishme, ju jep mundësi të depërtoni mirë në pafajësinë ose në fajësinë e personit.

DYSHIMI: ti mendon se një student ka kopjuar në provim.

PYETJA: "është interesante se si dikush mund të kopjojë në një provim dhe mos ta vërë re se unë isha duke qëndruar gjithë kohën pas tij?

DYSHIMI: ti dyshon së një koleg po flet keq te shefi yt.

PYETJA: është interesante, të gjitha sulmet nga mbrapa që ndodhin këtu përreth, apo jo? dhe ata që e bëjnë një gjë të tillë, mendojnë se fjalët nuk do shkojnë prapa te personi i përfshirë."

DYSHIMI: ti mendon se e dashura jote është duke të tradhtuar.

PYETJA: është interesante se si dikush mund të tradhtojë dhe të mendojë se nuk do kapet."

Edhe një here, çdo përgjigje që provokon një reagim të tipit "pse po më pyet?" ose "ku e ke dëgjuar?" tregojnë se pyetja jote e shqetëson.

Ndonjëherë, nuk është e nevojshme që të përballemi me dikë që mendojmë se ka mashtruar, por thjesht duam ta dimë. Në raste të tilla, nuk është e nevojshme të mbarosh sulmet në seri, por përdor thjesht tri fazat për të kënaqur kureshtjen tënde, ose përdor teknikat në pjesën e tretë, të cilat të ndihmojnë shumë për të mbledhur informacione.

Shënim: për sulmin e parë dhe të dytë: dy përgjigje të tjera janë të mundshme. Personi mund të fillojë të flasë në mënyrë të përgjithshme ose ndërron plotësisht temë dhe ndërrimi i temës së diskutimit është tregues i lartë i fajësisë. Gjithsesi, nëse personi e konsideron interesante pyetjen tënde dhe është i pafajshëm, mund të flasë mbi atë çështje. Ky është një tregues i fortë i pafajësisë së tij, sepse ai nuk ka frikë të flasë mbi çështjen dhe nuk ka hetuar se përse e ke futur si temë diskutimi.

FAZA E DYTË

Njëmbëdhjetë sulme seriale

Është ora 8:00 e mëngjesit, në një të shtunë dhe ndërsa ti je i shtrirë në shtrat, bie zilja. Ti çohesh nga shtrati duke murmuruar në mënyrë të ngatërruar, vesh një mantel dhe duke u lëkundur shkon te dera. Kur e hap derën të përshëndet me një buzëqeshje një grua e re dhe energjike e cila të valëvit te fytyra një broshurë që shkelqen dhe të kërkon tridhjetë sekonda për të folur me të. Dhjetë minuta më vonë ti mbyll derën, kthehesh në shtrat dhe pyet veten "përse i dhashë asaj gruaje dhjetë dollarë për të shpëtuar bretkosën me pika të kuqe nga zhdukja? Unë as nuk i dua bretkosat." Natyrisht është e përfshirë diçka që të bëri të shkembeje diçka që ti do domëthënë

lekët e tua, me diçka që ti nuk shqetësohesh në mënyrë të veçantë domëthnë bretkosat. Siç mund ta shihni nga ky shembull, nganjëherë është konteksti i një kërkese dhe jo kërkesa në vetvete, që përcakton gatishmërinë e një personi për të bashkëpunuar ose për të rezistuar.

SULMI I PARË SERIAL

Pyetja e drjetpërdrejtë

Nganjëherë përballimi i çështjes në mënyrë të drejtpërdrejtë është gjëja më e mirë. Disavantazhi i vetëm kur bën një pyetje në mënyrë të djretpërdrjetë është se pastaj nuk mund të përdorësh asnjë nga seritë e tjera, pa kalaur një sasi kohe e konsiderueshme.

Faza e parë. Bëje pyetjen në mënyrë direkte. Kur dëshiron të flasësh me personin nga i cili dëshiron të marrësh informacionin, për të maksimizuar rezultatin, ndiq gjashtë rrugët e mëposhtme.

1. Mos i jep ndonjë lajmërim përpara personit të cilit po i kërkoni të flasë për çështjen ose ndonjë ndenjë mosbesimi që mund të kesh kudrejt tij. Pyetjet e pakërkuara (papritura) janë më të vështirat për t'iu përgjigjur, kështu që nëse ai e çon muhabetin te çështja, sigurohu që t'i bësh pyetjen *pasi* ka mbajtur të gjitha qëndrimet e tij. Mashtrimi i tij do të jetë më i vështirë për t'u zbuluar nëse:

- ai është përgjigjur më parë për të njëjtën deklaratë. Prandaj, kur bën pyetjen, ndërtoje atë në një mënyrë të re dhe mos vazhdo duke bërë herë pas here të njëjtën pyetje.
  Personi merr një pozicion mbrojtës dhe të mirë për të të bindur. Prandaj, duke ndryshuar se si e bën pyetjen, ke më shumë mundësi për të zbuluar mashtrimin.
- ai e di se do t'i bëhet ajo pyetje. Prandaj, mos i jep ndonjë paralajmërim se çfarë ke në mendje.
- ai e di se çfarë do të thuash, si të ishte një aktor që lexon rreshtat dhe ti e di se ato nuk janë fjalët e aktorit, sepse ai thjesht është duke ndjekur një tekst. Prandaj, jepi pak kohë dhe do të qash dhe qeshësh me të, sepse pavarësisht se sa ai është i stërvitur, kur ai kalon përtej shkrimit (asaj që ka të parapërgatitur), ai është i befasuar dhe i papërgatitur, dhe është pikërisht aty ku ju doni që ai të shkojë.

- ai mendon se është i justifikuar që të mashtrojë dhe kjo gjë i heq të gjitha shenjat që të çojnë drjet fajësisë. Kur njerëzit besojnë në çfarë janë duke thënë, edhe kur nuk e besojnë, e thonë me bindje.
- ai mendon së është në lojë pak ose asgjë. Prandaj, është e mundur se nuk do të duket me nerva, gjë që tregon se nuk mund të përdorësh taktika të tilla për të arritur te qëllimi, por shumica e shenjave të tjera do të jenë akoma të pranishme për t'i vështruar.
- ai ka një çrregullim mendor serioz dhe një person i tillë nuk e konceptin e asaj që është e drejtë dhe asaj që është e gabuar.

2. Në fillim mos trego kurrë se çfarë di, por bëji pyetje për të mbledhur informacione, për të parë nëse ai është konsist (në përputhje) me atë që di. Për shembull, gjatë luftës së dytë botërore, Anglia kishte zbuluar *Enigma*, kodin sekret që përdorinin gjermanët dhe e kuptoi se gjermanët do të sulmonin shumë shpejt zonën Coventry (lexo: Kaventri), por kryeministri anglez Churchill (lexo: Çërçill) nuk e evakuoi (largoi) popullsinë, sepse kështu gjermanët do e kishin kuptuar se anglezët u kanë zbuluar kodin sekret dhe si pasojë do e kishin ndërruar. Kjo gjë e la dukshëm Curchill në një enigmë. Duke vënë në peshore jetën e atyre që banonin në Coventry me fitimet e ardhshme të mundshme, sepse do të ishin në dijeni me të gjitha planet gjermane të luftës, Churchill vendosi të mos u tregonte banorëve dhe si pasojë mijëra banorë të Coventry vdiqen. Me çdo fat që mund të keni, nuk do të gjendeni kurrë në situatën e Churchill, por siç mund ta shihni ndonjëherë është më mirë të mos zbulush pozicionin tënd, edhe nëse kjo gjë do të thotë se në kohën afatshkurtër do vuash humbje të mëdha. Prandaj, duhet të kesh parasysh objektivin parësor. Kjo gjë e bën të mundur që ai të bëjë ndonjë gafë dhe të japë informacione që ti e di se janë në kontradiktë me të vërtetën. Nga ana tjetër, nëse ai është në dijeni të asaj që ti di, atëherë ai mund ta përshtasë historinë e tij, që ajo të jetë në përputhje me informacionet që ti ke.

3. Mënyra se si e prezanton vetveten mund të ndikojë shumë te sjellja e të tjerëve, sepse gjëra si hapja e pullave të palltos ose e krahëve mund ta bëjë tjetrin të ndihet më pak i mbyllur (në pozicion mbrojtës). Nga ana tjetër, kur ke një raport me dikë, është shumë më e mundur që tjetri të ndihet mirë dhe të ketë një sjellje të hapur. Në të njëjtën kohë, raporti krijon besim, gjë që të lejon të ndërtosh një urë psikologjike me tjetrin, dhe është e mundur që bashkëbisedimi është më pozitv e do të jesh më bindës. Prandaj, tre kishilla të rëndësishëm për të krijuar dhe ndërtuar një raport, janë.

Harmonia mes pozicionit dhe lëvizjeve të trupit: nëse ai ka një dorë në xhep, edhe ti fute dorën tënde në xhep; nëse ai bën një gjest, pas pak, edhe ti bëj të njëjtin gjest.

Harmonia e shpjetësisë: përpiqu të harmonizosh ritmin tënd të të folurit me ritmit e tjetrit, domethënë nëse ai është duke folur me një ton të ngadaltë dhe të qetë, edhe ti bëj të njëjtën gjë; nëse është duke folur shpejt edhe ti fol shpejt.

Harmonia e fjalëve kyçe: nëse është i prirë që të përdorë fjalë ose shprehje të caktuara, kur flet, përdori edhe ti; për shembull, nëse thotë "oferta është krijuar për fitime të jashtëzakonshme për të dy palët", gjatë bashkëbisedimit më vonë mund të thuash një gjë të tillë "më pëlqen se oferta është krijuar për të krijuar fitime të jashtëzakonshme...", por kujdes që të mos dukesh sikur je duke e imituar. Mjafton pasqyrimi i thjeshtë i aspekteve të sjelljes ose të fjalëve të tjetrit, ndërsa kopjimi në mënyrë të dukshme të lëvizjeve të tjetrit është diçka që nuk sjell fitim. Kur mësoheni mirë me të, kjo aftësi mund të jetë shumë e fuqishme. Është e vërtetë se më vonë do të kalosh te faza e katërt, dhe kjo gjë do ta bëjë tjetrin nervoz e do të të mundësojë të ndërrosh strategji, por në fillim ti nuk dëshiron që ta bësh atë me nerva. Prandaj, duhet të krijosh një ambient në të cilin e vetmja arsye për të cilën tjetri duhet të bëhet me nerva është nëse ai ka bërë diçka të gabuar. Në këtë mënyrë, çdo reagim ose veprim i bazuar në ankth është rezultat i mashtrimit të tij dhe jo i ambientit të bashkëbisedimit.

4. Zbuluesit e gënjeshtrave përdorin atë që quhet linja bazë, e cila korrispondon me nivelin normal të ankthit dhe nëse është e mundur të bësh diçka të ngjashme, kjo është një ide e mirë. Prandaj, bëji një pyetje që e di se ajo do të krijojë një reagim te tjetri, të ngjashëm me reagimin që ti prisje, por për të arritur këtë qëllim duhet të dish nëse disa sjellje janë pjesë e repertorit të sjelljes së tij të zakonshme. Gjithashtu, nëse personin nuk e njeh mirë dhe dëshiron të kuptosh se si ai përigjigjet kundrejt një pyetjeje që mund të përgjigjet lehtë, atëherë përdore atë pyetje si testim. Thënë ndryshe, nëse ai nëse ai lëviz duart përreth, pavarësisht se për çfarë po flet, ti duhet ta dish.

5. Edhe pse qëndrimi i trupit tënd duhet të jetë qetësues dhe jo kërcënues, përpiqu që ta shikosh me vëmendje, në mënyrë që të ballafaqohesh me të dhe kjo gjë të lejon të përdorësh shumë nga shenjat e mashtrimit që kanë të bëjnë me shrephjen e trupit (shiko më sipër, pjesën e parë, sekionin e parë dhe të dytin).

6. Kur është duke folur tjetri, mos e ndërprej kurrë, sepse nuk mund të mësosh asgjë kur je duke folur. Gjithashtu, bëji pyetje të hapura, sepse kjo të jep mundësinë të dëgjosh përgjigje më të gjata.

Nëse nuk merr përgjigjen që po kërkoje, vazhdo me fazën pasardhëse.

Skenari i dytë. Heshtja. Në fillim mos reago fare dhe zakonisht kjo gjë do ta bëjë tjetrin të vazhdojë të flasë, sepse fajtori e urren heshtjen, pasi ajo e bën të ndihet keq. Gjithashtu, heshtja të jep mundësinë të vështrosh shenja të tjera si për shembull ndryshimin e temës së diskutimit, qeshje negative, nervozizëm, etj.

Nëse nuk merr përgjigjen që po kërkoje, vazhdo me fazën pasardhëse.

Skenari i tretë. Me të vertetë? Në fund të përgjigjes së tjetrit, reago duke thënë "me të vërtetë?" Ky reagim të jep dy gjuajtje për të vlerësuar të njëjtën përgjigje, sepse tjetri akoma nuk e di se si ndihesh mbi përgjigjen e tij dhe si pasojë nuk i jep mundësi tjetrit të kuptojë se çfarë mendon ti, por e detyron të përsërisë përgjigjen. Në këtë moment, ti do të kërkosh për shenja mashtrimi si për shembull ngritja e zërit në fund të fjalisë (shiko shenjën 25), gjë që tregon se në mënyrë të pavetëdijshme është duke kërkuar konfirmimin (pohimin) tend.

Nëse nuk merr përgjigjen që po kërkoje, vazhdo me fazën pasardhëse.

Skenari i katërt. Vdekja e papritur. Vijo me fjalët "a ke ndonjë gjë dëshiron të shfrysh?" Këto fjalë e shtyjnë tjetrin të marrë një pozicion mbrojtjeje. Tani mund të shikosh për shenjat që dalin kur personi është më nervoz se përpara, sepse ke sfiduar besueshmërinë e tij. Një pyetje e tillë i ngatërron njerëzit, sespse sidoqoftë përgjigjja do të jetë jo, por tani që e ke ndërruar tonin e bashkëbisedimit ai është i shokuar.

Nëse nuk merr përgjigjen që po kërkoje, vazhdo me fazën e tretë.

SULMI I DYTË SERIAL

Kryeso dhe kufizo

Skenari i parë. Bëji një pyetje kryesore. Bëji një pyetje e cila e kufizon përgjigjen e tij në diçka qi ai e ndien pozitive, domethënë një pyetje që ai nuk e ka problem që të përgjigjet në mëyrë të sinqertë. Kjo teknikë quhet kryeso dhe kufizo. Për shembull, dëshiron të dish nëse i dashuri yt

natën e kaluar ka dalë, një pyetje e prerë, nëse e ndien ndihesh e shqetësuar, mund ta bëjë të të mashtrojë. Nga ana tjetër, kur pyetja jote është "natën e kalaur u ktheve në shtëpi në orën dy, apo jo?" Nëse ai nuk ka qenë jashtë natën e kaluar nuk do ta ketë problem që të të tregojë, por edhe nëse ka dalë ai ndihet mirë që të jetë në akord me ty, sepse bëre sikur ti ishe në rregull. Këtu çështja nuk është nëse ai është kthyer në shtëpi apo jo në orën dy të natës, por e rëndësishme është se ti e more përgjigjen që kërkoje domethënë nëse ai ka dalë mbrëmë apo jo.

Të marrim një shembull tjetër. Nëse dëshiron të dish nëse e fejuara jote të ka tradhtuar ndonjëherë, pyetja që duhet të bësh është "përpara sesa të fejoheshim bashkë, ke pasur lidhje vetëm me tre përsna, apo jo?" Edhe në këtë rast, ajo ndihet sikur është duke të ngushëlluar kur përgjigjet në mënyrën që ti i tregove se është në rregull. Edhe pse ajo përgjigjet me po, ajo mund të të ketë tradhtuar edhe pasi jeni fejuar bashkë. Prandaj, nëse dëshiron të dish një gjë të tillë, bëje fokusim të sulmit tënd të ardhshëm dhe pasi të ketë kaluar ca kohë mund ta pyesësh "e di se na është dashur të nxjerrim ca gjëra jashtë sistemit, por kur të martohemi dua të di se mund të kem besim te ti. Ti do të heqësh dorë nga ato gjëra kur të jemi martuar, apo jo?"

Nëse nuk merr përgjigjen që po kërkoje, vazhdo me fazën pasardhëse.

Skenari i dytë. *Ndrysho drejtim: do të jesh duke u tallur!*

Tani nxjerre të fejuarën krejtësisht jashtë ekuilibrit, duke e vendosur në një situatë ku ajo nuk e di se si duhet të përgjigjet dhe në këtë rast ju shpreheni i zhgënjyer që ajo është përgjigjur në atë mënyrë. Kjo gjë e detyron atë që të rimendojë përgjigjen e saj dhe të ndihet mirë duke treguar të vërtetën. Ti duhet të thuash një gjë të tipit "po shpresoja se ti e kishe bërë, kështu do e kishe nxjerrë jashtë sistemit tënd; të lutem më trego se e ke bërë atë gjë, që unë ta di se ke mbaruar me të."

Nëse nuk merr përgjigjen që po kërkoje, vazhdo me fazën pasardhëse.

Skenari i tretë. Kjo gjë nuk do të funksionojë.

Ky është momenti ku i bën asaj të kuptojë se çdo gjë ke menduar ndonjëherë për të, mund të jetë e gabuar dhe mënyra e vetme që ajo ka për të të treguar se ajo është personi i cili ti mendoje se ishte, është që ajo të rrëfehet: "mendoja se ti ishe dikush që kishte sensin e aventurës, domëthënë dikush që di se si të jetojë, pak."

Nëse nuk merr përgjigjen që po kërkoje, vazhdo me fazën e tretë

SULMI I TRETË SERIAL

Mospërputhje me kohën

Kjo seri kombinon disa parime psikologjike dhe prodhon rezultate me të vërtetë të dukshme. Për ta shpjeguar po përdorim një shembull. Ta zëmë se gruaja jauj ju telefon kur jeni në punë dhe ju informon se djali juaj pesëmbëdhjetë vjeç kishte marrë makinën e familjes për një xhiro qejfi, të cilën sapo e ka sjellë policia në shtëpi. Kur dëgjon një gjë të tillë është e kuptueshme se mund të jesh i shqetësuar. Gjithsesi, le të marrim të njëjtat rrethana, përveç një element. Në një tjetër bashkëbisedim, gruaja jote të tregon se akti dajllëzor ishte bërë nga djali yt, tanimë njëzet e pesë vjeç, dhjetë vjet më parë, por në këtë rast është e mundur se reagimi do të jetë shumë më i butë. Përse? Sepse kanë kaluar dhjetë vjet.

Le të shohim pjesën e parëndësishme të këtij shembulli. Nëse djali i një çifti e mori makinën e tyre pa leje dhjetë vjet më parë, është e mundur se ai do të ndiente se mund ta thoshte me pandëshkueshmëri (pafajësi) të plotë, madje në këtë pikë do të bënte të qeshje dhe sigurisht ai nuk duhet të shqetësohet se mund të ndëshkohet. Nga ana tjetër, është për të dyshuar se ai do të ndihej shumë mirë që t'u tregonte prindërve të tij, nëse ai makinën do e kishte marrë një natë më parë. Prandaj, koha është një strument psikologjik i fuqishëm që mund të ndërrojë dramatikisht prospektivën tonë dhe dy faktorët që ndikojnë te koha janë: momenti kur ngjarja ndodh dhe momenti kur ti bëhesh i vetëdijshëm për të. Nëse njëri ose të dy këta faktorë spostohen në të kalurën, atëherë ngjarja nuk është më në kohë dhe kjo gjë i humb shumë rëndësinë e perceptimit.

Skenari A

Ti dyshon se gruaja jote ka një lidhje me dikë tjetër.

Skenari i parë. Ndërtimi e skenës. Bëj që bashkëbisedimi të shkojë rastësisht te tema e mashtrimit dhe pastaj me indiference bëj shaka mbi lidhjen që partneri mund të ketë pasur. Kjo gjë do t'i sygjerojë (ta provokojë) për të të pyetur për çfarë je duke folur.

Skenari i dytë. Nuk ka ndonjë gjë të vështirë. Duke u shfaqur mjaft i tronditur sepse tjetri duket i shqetësuar, ti thua "oh, e kam ditur gjithmonë për atë gjë. Dëshiron ta dish se si e kam zbuluar?" dhe kjo pyetje e sposton krejtësisht peshën e bashkëbisedimit. Tjetri ndihet se ai është tërësisht i

liruar dhe tani do të kërkojë të kënaqë kureshtjen e tij. Në të njëjtën kohë, ai është duke menduar se lidhja ka qenë për gjithë këtë kohë, edhe pse ti e "dije" lidhjen e tij sekrete pë ca kohë.

Nëse nuk merr përgjigjen që po kërkoje, vazhdo me fazën pasardhëse.

Skenari i tretë. Vlerëso atë që ke bërë. Nëse ai vazhdon ta mohojë, thuaji "mendoja se ishe i informar se unë e dija, por po mbroja ndjenjat e mia, duke e ditur mund ta kuptoj se ishte thjesht një rastësi dhe në të vërtetë nuk do të dëshiroja të filsja mbi të." Tani është edhe më i tunduar që të rrëfejë, sepse duke bërë këtë gjë, ai mendon se në të vërtetë ai është një person i mirë dhe se gjithë këtë kohë ai ishte duke bërë diçka të mirë, por as nuk e kishte vënë re.

Skenari B

Le të marrin një shembull ku ti dyshon se disa punëtorë kanë vjedhur në magazinën tënde.

Skenari i parë. Ndërtimi e skenës. Më njërin nga punëtorët, bëj që bisedimi të shkojë rastësisht te vjedhja dhe thuaji "oh e dija që nga fillimi se çfarë do të ndodhte."

Skenari i dytë. Nuk ka ndonjë gjë të vështirë. "Ti duhet ta dije se unë e dija; përndryshe si mendon ti se do të kishe arritur të ma fshihje për kaq kohë? Shpresoj se nuk mendon se unë jam tërësisht një idiot." (kjo është një shprehje e mirë, sepse, mbi të gjitha, ai nuk dëshiron të rrezikojë të të ofendojë).

Skenari i tretë. Vlerëso atë që ke bërë. "E di se ti vazhdoje ta pranoje sespse ishe i frikësuar për atë që të tjerët do të bënin dhe kjo gjë është në rregull, por unë e di se ti nuk je një person i tillë." "E sheh se sa mirë shkon kjo gjë? Duke rrëfyer se ai ndihet se është një person i mirë, tipi i personit për të cilin shefi mendon së është."

Nëse nuk merr përgjigjen që po kërkoje, vazhdo me fazën e tretë.

SULMI I KATËRT SERIAL

Hipoteza e drejtpërdrejtë/ gjuajtja në errësirë

Skenari i parë. Ndërtimi e skenës.

Kjo seri përdoret kur ke ndjenjën se diçka nuk është në rregull dhe nuk je i sigurt se cila është. Në të njëjtën kohë, nuk ke ndonjë provë për të mbështetur mendimin tënd. Në këtë seri, ai është i detyruar të flasë për të gjitha të këqijat që ka bërë dhe do të çuditesh për atë që do të dalë nga

goja e tij. Prandaj, kujtohu të mbash terren dhe të mos ndalesh derisa të kesh dëgjuar një rrëfim me vlerë. Duhet të kemi parasysh se të gjithë kemi bërë gjëra për të cilat nuk jemi krenarë, kështu që kjo seri me pyetje hap me të vërtetë derën që përmban trurin tonë. Ndërsa ti ke në dorë timonin, sepse je në kontroll të situatës, domethënë ti ke në dorë të gjitha letrat. Prandaj, së pari, përgatit skenën: ji i prerë dhe i ftohtë, sikur të ishte një detyrë e rëndë që po të bezdis dhe kjo gjë do të shkaktojë të mendja e tij një vrapim për të gjetur mënyra për të shpjeguar "gabimet që ka bërë edhe ai."

Skena e dytë. Jam i lënduar. Thauji "sapo zbulova diçka dhe jam më të vërtetë i lënduar (i tronditur, i befasuar). E di se do të më mashtrosh dhe ta mohosh, por thjesht do të doja të dija atë që unë tashmë e di." Siç mund ta vini re ky arsyetim është ndryshe nga "mos më gënje", sepse duke thënë "e di se do të më gënjesh", ti po provon se ai është fajtor për diçka dhe se ti e di se cila është gjëja për të cilën ai është fajtor. Tani është thjesht një çështje nëse ai do e thotë apo jo të vërtetën (që ti gjoja e di). Thënë ndryshe, kur thua "e di se do të më gënjesh", nuk po kërkon asgjë, ndërsa kur thua "të lutem, mos më gënje", ti provon se nuk e di se cila është e vërteta dhe në këtë mënyrë e vendos veten në një pozicion më të dobët.

Nëse nuk merr përgjigjen që po kërkoje, vazhdo me skenën pasardhëse

Skena e tretë. Rautja e terrenit. Thuaji "mendoj se të dy e dimë se për çfarë po flasim. Duhet të pastrojmë ajrin (të heqim dyshimet) dhe do të fillojmë ta pastrojmë nga bashkëbisedimi ynë."

Nëse nuk merr përgjigjen që po kërkoje, vazhdo me skenën pasardhëse

Skena e katërt. Vazhdo të mbash terrenin. Përsërit shprehje të tipit "jam i sigurt se do të vijë" dhe "sa më shumë po pres aq më shumë po nervozohem"

Nëse nuk merr përgjigjen që po kërkoje, vazhdo me skenën pasardhëse

Skena e pestë. Apliko presionin shoqëror. Tani është koha për të shtuar pak presion shoqëror dhe kjo gjë ripohon se qëndrimi yt nuk është një dyshim por një fakt, domethënë "të gjithë po flasin për të, sepse çdo njeri e di". Pas kësaj, ai bëhet kureshtar për ata që e dinë dhe se si ata e kanë zbuluar; sapo ai të fillojë të kërkojë informacione, ti do ta dish se është fajtor.

Nëse nuk merr përgjigjen që po kërkoje, vazhdo me fazën e tretë.

SULMI I PSESTË SERIAL

Kush, unë?

Skena e parë. Përgatitje e skenës. Kjo seri punon mirë kur nuk ke ndonjë provë të vërtetë se dikush të ka bërë ndonjë të keqe, por beson se ke të drejtë në hipotezën e fajësisë. Për shembull, ta zëmë se dikush ka hyrë me forcë te shtëpia e Winston (lexo: Uinstën) dhe ta zëmë se ai është i bindur se ish e dashura e tij, me të cilën ai ishte ndarë kohët e fundit, është fajtori, por ai nuk është i sigurt për këtë gjë. Ai e kishte çelësin dhe gjëja e vetme që mungon në shtëpi është ndonjë bizhuteri e shtrenjtë që ishte e fshehur, por edhe roja ose elektriçisti, të cilët sapo kishin nbaruar ca punë në shtëpi, mund të kishin hyrë me forcë; ose mund edhe të ishte thjesht një vjedhje e rastësishme. Të telefonte thjesht ish të dashurën dhe ta akuzonte për këtë krim do të ishte e kotë, sepse ai do ta mohonte dhe ai do të kishte mbetur pa ndonjë provë apo rrëfim.

Prandaj, ai veproji në kë mënyrë.

Ai telefonoji ish të dashurën e tij dhe i tregoji me një mënyrë jo akuzuese se dikush kishte hyrë me forcë të shtëpia e tij dhe se ca objekte mungonin. Për t'u treguar si e çuditur ajo e pyeti se çfarë kishte ndodhur. Ky është një shembull i shkurtë, mbi tipin e diskutimit që mund të kishte vijuar.

WINSTON: policia dëshiron të flasë me këdo hynte në shtëpi. Prandaj, meqenëse ti ke akoma një kopje të çelësit, duan të flasin edhe me ty, por jam i sigurt thjesht për praktikën, sepse natyrisht ti nuk je një person i dyshuar.

ISH E DASHURA: unë nuk di asgjë mbi atë çështje.

WINSTON: oh, e di, por thjesht për praktikë, mendoj. Gjithsesi, një komshi më tha se e ka marrë pjesërisht numrin e targës së një makine që ishte afër shtëpisë sime atë ditë.

ISH E DASHURA: (pas një heshtjeje të gjatë). Faktikisht, atë ditë unë kam udhëtuar me makinë në zonën ku banon ti, u ndalova për të parë nëse ishe në shtëpi, por ti nuk ishe, kështu që u largova.

Deri këtu ai ka arritur zbulojë praninë e saj te shtëpia e tij atë ditë, por në të njëjtën kohë ka arritur të provojë ose një koinçidencë të çuditshme ose fajësinë e saj. Po të kishte qenë e pafajshme nuk do të kishte arsye të vazhdojë atë bashkëdisedim. Pas kësaj prove ai flet edhe për prova të tjera.

WINSTON: oh, me të vërtetë? Faktikisht, ata kanë marrë edhe shenjat e gishtave dhe kjo gjë do të nxjerrë në dritë diçka.

ISH E DASHURA: çfarë testi?

WINSTON: kanë hequr pluhurin për shenja gishtash dhe...

Në këtë pikë ajo do thotë se policia mund të marrë shenjat e gishtave të saj, sepse ka qenë atje përpara. Prandaj, edhe pse tani e di se ajo është e përfshirë në ngjarjen, vetëm dhjetë minuta më vonë ajo do të qajë dhe do të rrëfejë; në fillim për faktin se ka qenë në shtëpi dhe më vonë për vjedhjen e bizhuterisë.

Skena e dytë. Informoje në mënyrë joakuzuese. Informoje rastësisht të dyshuarin për gjendjen.

Skena e tretë. Fut prova që të refuzohen. Ndërsa po paraqet provën, vështro për të parë nëse njëri nga qëndrimet e tua priten me shpjegime nga tjetri, sikur prova mund të jetë një keqkuptim. Për shembull, ta zëmë se ti dyshon se kolegu yt ka shqyer ca dosje me shpresën se do të dalë para teje per të marrë promovimin. Së pari ti duhet të ndërtosh skenën që t'i bësh të kuptojë se nuk mund të gjesh ca dosje të rëndësishme dhe pastaj thuaj diçka të tipit "në të vërtetë është mirë që, ditën e kaluar, sekretarja ime e re vuri re dikë të makina që prish letrat. Ajo më tha se e njohu fytyrën e personit, por nuk e dinte emrin e tij." Në këtë pikë shiko nëse të ofron një arsye se përse ai mund të gabohet për "fajtorin e vërtetë". Ai mund të të tregojë se ishte atje për të prishur ca nga dokumentet e tij, por një person fajtor nuk do të ndiente nevojën për të të shpjeguar që të shmangë mundësinë që ai mund të akuzohet gabimisht.

Nëse nuk merr përgjigjen që po kërkoje, vazhdo me skenën pasardhëse

Skena e katërt. Vazhdo. Vazhdo me fakte të tjera, për të cilat personi mund të përpiqet t'i shpjegojë, por në të vërtetë sapo të fillojë të flasë se përse situata mund "të duket në atë mënyrë" ti e di se e ke kuptuar.

SULMI I GJASHTË SERIAL

Akuza ofenduese

Në këtë seri ti akuzon personin për çdo gjë që është nën diell dhe duke e akuzuar se ka bërë çdo të keqe të mundur, ti do të marrësh rrëfimin në lidhje me atë që ka bërë me të vërtetë, dhe kjo gjë nuk është diçka e madhe, duke pasur parasysh për çdo gjë që po e akuzon.

Skena e parë. Akuzoje për çdo gjë. Me bezdisje të madhe akuzoje se ka bërë çdo akt të pandershëm dhe pasbenik të imagjinueshëm.

Skena e dytë. Fut dyshimin. Tani fut në bashkëbisedim një gjë që mendon se ai e ka bërë me të vërtetë dhe në një përpjekje për të pastruar vetveten nga akuzat e tjera, ai do të ofrojë shpjegimin për atë gafë. Nga ana tjetër, natyrisht do të thotë se ai është plotësisht i pafajshëm për akuzat e tjera.

Shprehe atë në një mënyrë të tillë "dua të them, nuk je vetëm ti (për çfarëdo që ti dyshon se ai ka bërë), sepse ajo do të ishte në rregull; por ato të tjerat janë gjëra që nuk mund të thuhen." Ti mund të marrësh një përgjigje të tipit "jo, unë thjesht e vodha atë dosje, nga presioni për të përfunduar punën, por unë nuk do të shisja kurrë sekrrete të profesionint" dhe mënyra e vetme që ai të provojë pafajësinë për të gjitha akuzat e tua ofenduese është që të shpjegojë përse e ka bërë atë që ti dyshon kundrejt tij.

Nëse nuk merr përgjigjen që po kërkoje, vazhdo me fazën e tretë.

Skena e tretë. Afrohu më afër tij. Ky veprim e rrit ankthin te ai që është fajtor, sepse e bën të ndihet i rrethuar dhe nëse nuk e merr përgjigjen që dëshiron, kthehu të skena e parë dhe pyete përsëri.

Nëse nuk merr përgjigjen që po kërkoje, vazhdo me fazën e tretë.

SULMI I SHTATË SERIAL

A ka një arsye?

Skena e parë. Paraqit një fakt. Në këtë seri, personi duhet t'i përgjigjet pyetjes sate me infrmacione dhe jo thjesht me mohim. Për shembull dëshiron të dish nëse sekretarja jote ka dalë mbrëmë, por ajo të tha se ka qenë e sëmurë, pyetja jote mund të jetë "kalova me makinë afër shtëpisë sate kur isha duke u kthyer për në shtëpi, a ka ndonjë arsye se përse makina jote nuk ishte te rruga jote private?" Nga ana tjetër, nëse thjesht e pyet "a dole jashtë mbrëmë?" ajo mund ta mohojë, ndërsa kur e paraqet si një fakt të besueshëm e detyron të përgjigjet dhe nëse ajo kishte dalë, do të mundohet të shpjegojë faktin që makina nuk gjendej te rruga private. Kur ajo e bën këtë gjë, ti e ke verefikuar se dyshimi yt ishte i vërtetë, ajo nuk ishte e sëmurë në shtëpi. A e

shihni se si funksionon kjo gjë? Nëse ajo ka mashtruar kur ka thënë se duhet të rrinte në shtëpi sepse ishte e sëmurë, atëherë ajo duhet të shpjegojë se ku ka qenë makina. Ajo mund të thotë se makinën e mori një shok i (shoqe e) saj, ose mund të thotë se shkoi të merrte ilaçe për ftohjen, etj. Ndërsa, po të kishte qenë në shtëpi e sëmurë, ajo thjesht do të të kishte thënë se e ke gabim, sepse makina ishte e parkuar te rruga private.

Skena e dytë. Edhe një gjuajtje. Nëse dëshiron t'i bësh një gjuajtje tjetër, që ajo të rrëfejë ose që të japë një shpjegim të arsyeshëm për të shpjeguar "faktin" tënd, thuaji "e çuditshme, telefonova shtëpinë tënde dhe nuk u përgjigje", dhe ajo mund të përgjigjet "kisha futur përgjigjen automatike që të pushoja." Prandaj, kujtohu se nëse është fajtore ajo do të kërkojë në çdo mënyrë që historia e saj t'u përshtatet fakteve të tua dhe si pasojë nëse ajo e bën një gjë të tillë, është e mundur se është duke mashtruar. Nga ana tjetër, është e mundur se një shok (shoqe) të ketë marrë makinën dhe se te telefoni ai (ajo) ka futur përgjigjen automatike, por në një moment të caktuar këto "shpjegime" do fillojnë të tingëllojnë si të sajuara.

Gjithashtu, meqenëse ai është i shtyrë të të tregojë gënjeshtra të reja, për të mbrojtur e gënjeshtrat e mëparshme, tani ke qëndrime të ndryshme ku mund të shohësh për shenja mashtrimi.

Nëse nuk merr përgjigjen që po kërkoje, vazhdo me skenën pasardhëse

Skena e tretë. Vështro me përqëndrim. Të vështrosh i përqëndruar është një armë e përdorur pak, por në të vërtëtë është e frikshme dhe prodhon rezultate të ndryshme, të cilat varen nga situatat e veçanta. Vështrimi i përqëndruar e bën atë që është në një pozicion mbrojtës të ndihet më afër teje, domethënë vështrimi yt po futet te hapësira e tij personale dhe kjo është një frikë (klaustrofobi) mendore. Prandaj, për t'u larguar nga frika i duhet vetëm të tregojë të vërtetën. Gjithashtu, ballafaqoji sytë me të dhe pyete përsëri.

Nëse nuk merr përgjigjen që po kërkoje, vazhdo me fazën e tretë.

SULMI I TETË SERIAL

Pohimi nga një person i tretë

Kjo seri është një nga të fuqishmet, me kusht që të keni bashkëpunimin e një personi të tretë. Nga kjo seri fiton besueshmërinë maksimale, sepse heq çdo dyshim se ti po mashtron.

Skenari

Ti dyshon se një nga nënpunësit e tu nuk e kalon vetë kartën e orarit të punës[4], por ia kalon dikush tjetër.

Skena e parë. Akuza e drejtpërdrejtë. Pasi të fitosh ndihmën e një shoku (shoqeje) ose të një kolegu të tij, ti përdor këtë person për të bërë akuzën për ty, si për shembull "Mel po flisja me Cincdy (lexo: Sindi) dhe më tregoi se po bezdisej, sepse dikush tjetër kalonte kartën e orarit të punës, që personi të lërë punën më herët." Në këtë pikë, Mel është e shqetësuar për veprimet e saj, vetëm me mosaprovimin e Cindy, domethënë shoku është plotësisht i besueshëm, sepse rallë herë mendojmë të vëmë në pikëpyetje një sajim të tillë.

Nëse nuk merr përgjigjen që po kërkoje, vazhdo me skenën pasardhëse

Skena e dytë. A je duke u tallur? Nëse ai nuk do të rrëfejë akoma, sposto fokusin me "a je duke u tallur? Dihet, por unë mendoj se ti e di se si mund t'i zgjidhësh problemet me të." Shiko nëse ndihet në vuajtje, sepse një person që është i pafajshëm nuk do të ishte i interesuar për të zgjidhur një problem me dikë për diçka që ai nuk ka bërë.

Nëse nuk merr përgjigjen që po kërkoje, vazhdo me skenën pasardhëse

Skena e tretë. Telefonata e fundit. "Në rregull, por a je i sigurt?" Në këtë pikë, çdo hezitim, është e mundur të jetë një shenjë fajësie, sepse ai po përpiqet të peshojë shpejt mundësitë e tij.

Nëse nuk merr përgjigjen që po kërkoje, vazhdo me fazën e tretë.

SULMI I NËNTË SERIAL

Reagimi zinxhir

Në këtë seri ti krijon një reagim zinxhir i cili e ka origjinën te veprimet mashtruese të personit. Thënë ndryshe, mënyra e vetme nga e cila mund të nxjerrë një avantazh nga një mundësi e re që i paraqitet është që të pranojë aktet e tij të mëparshme. Kjo seri bazohet në hipotezën se veprimi jo korrekt ka ndodhur në të kaluarën edhe bashkëbisedimi spostohet pas veprimit. Prandaj, kur dëshiron një rrëfim, është shumë më mirë të spostosh bashkëbisedimin pas veprimeve të tij të kaluara, përndryshe është e mundur që ai të mashtrojë ose të marrë një pozicion mbrojtës dhe të

[4]Shënim i përkthyesit: bëhet fjalë për një kartë plastike e cila kalon te një makineri e caktuar, kur hyn dhe kur del nga puna. Në këtë mënyrë ajo shënon hyrjet e daljet e nënpunësve (punëtorëve).

dyja këto reagime nuk do të të bëjnë mirë. Gjithsesi, nëse fokusi i bashkëbisedimit nuk është çfarë ai ka bërë, atëherë është e mundur që ai do të pranojë aktet e tij, ndërsa hipotizon se ti ke provën për to.

Skenari

Ti dyshon se disa punëtorë kanë vjedhur ca para në magazinën tënde.

Skena e parë. Përgatitja e skenës. Në një takim kokë më kokë më një nënpunës i tregon atij se ti je duke kërkuar për dikë që të jetë përgjegjës për programin e ri të brendshëm kundër vjedhjeve për tërë kompaninë.

Skena e dytë. Ironia është se... “po kërkojmë dikë që e di se si bëhet, por mos u shqetëso se nuk do të kesh probleme, sepse në të vërtetë ka ca kohë që e dimë. Ishim më shumë të interesuar për të parë se sa i zoti ishe. Shumë mbreslëndës. Gjithsesi, e ndjej se meqenëse e di se si bëhet, do të dish edhe se si ta parandalosh, duke pasur parasysh se nuk është e zakonshme dhe ky është një rast jo i zakonshëm.”

Tani ai ndjehet mirë me veprimet e tij të mëparshme, madje pozicioni i tij i ri te veprimet e këqija dhe të mohimi i asaj çfarë ka bërë do t’i kushtojë promovimin e tij të madh. Prandaj, nëse i tregon historinë tënde në mënyrë të besueshme, ai edhe do të mburret për aktet e tij.

Nëse nuk merr përgjigjen që po kërkoje, vazhdo me skenën pasardhëse

Skena e tretë. U kam treguar atyre. “U kam treguar se do të jesh shumë i frikësuar që të kesh një diskutim të hapur mbi këtë gjë (shënim: sa çarmatosëse është shprehja “diskutim i hapur”; është shumë më mirë se sa “rrëfej” “mos mashtro.”) dhe se ata e kishin gabim, kurse unë kisha të drejtë.” Ky arsyetim funksionon, sepse ai e ndien se kushdo që “ata” të jenë, ata janë në anën e tij dhe ai do të hezitojë që t’i vërë në siklet. Prandaj, shiko nëse tjetri heziton, sepse nëse është fajtor ai do të peshojë mundësitë e tij dhe kjo gjë i merr kohë. Thënë ndryshe, një person fajtor nuk ka asgjë për të fshehur, kurse personi që është fajtor ka mundësinë që të rrëfejë ose jo.

Nëse nuk merr përgjigjen që po kërkoje, vazhdo me fazën e tretë.

SULMI I DHJETË SERIAL

Mungesa e lidhjes

Kjo seri përdoret kur ke një ide se çfarë po ndodh, por nuk ke historinë e plotë. Në këtë rast ti jep informacionin që ke, kështu që tjetri beson pjesën tjetër të asaj që thua. Gjithashtu, ky sylm përdoret edhe me një shprehje magjike kyqe dhe nëse tjetri ndihet i torturuar, është fajtor.

Skenari

Ti mendon se vjehrra jote mund të ketë paguar një hetues privat për të të ndjekur pas.

Skena e parë. Listo faktet. Tregoji asaj diçka që ti e di se është e vërtetë "e di se nuk je shumë e lidhur me mua dhe se ishe kundër martesës, por këtë herë ke shkuar shumë larg."

Skena e dytë. Shpreh hipotezën tënde. "Di çdo gjë në lidhje me hetuesin privat, por përse menduat se ishte i nevojshëm?"

Skena e tretë. Shprehja magjike. "E di si, jam shumë me nerva për të folur mbi këtë gjë tani."

Nëse ajo rri e heshtur, është e mundur të jetë fajtore, sepse kur nuk e di se për çfarë je duke folur, ti mund të jesh i sigurt se asaj nuk i intereson nëse je shumë me nerva për të folur për atë çështje, pasi nuk ke arsye për të qenë me nerva. Thënë ndryshe, personi me faj do t'i pëmbahet kërkesës sate, sepse nuk dëshiron të nervozojë më tepër. Gjithashtu, një person i pafajshëm do të tërbohet me ty kur e akuzon për diçka që nuk ka bërë dhe ai dëshiron që ajo akuzë të diskutohet tani.

Nëse nuk merr përgjigjen që po kërkoje, vazhdo me fazën e tretë.

SULMI I NJËMBËDHJETË SERIAL

Dëno ose shpreh shqetësim

Skena e parë. Thjesht po të të tregoj. Sekreti i kësaj serie është që të mos akuzojë, por thjesht të informojë dhe përgjigjja e të dyshuarit do të të tregojë nëse ai është i pafajshëm apo fajtor. Kjo seri hulumton strukuturën e mendjes kur tjetrit i paraqiten informacione të reja. Për shembull, Pamela bën një vizitë mjekësore të zakonshme dhe kur doktori shikon rezultat e testit të gjakut, e telefon për ta informuar se është e infekuar nga virusi herpes (urdhja). Duke menduar mbi partnerët e saj të fundit, ajo është e bindur se mund të jetë infektuar nga Mike (lexo: Maik) ose nga Steven (lexo: Stivën). Nëse ajo thjesht do t'i pyeste, nëse e dinë se a i kanë kaluar asaj virusin e herpesit (urdhjes), është e mundur se kjo gjë do të ishte e kotë, sepse është e mundur se do të mohohet nga të dy. Fatmirësisht, Pamela është e përgatitur në artin e zbulimit të rrenave

dhe vendos të veprojë ndryshe. Ajo telefonon Mike dhe Steven dhe rastësisht i informon se sapo e ka zbuluar se ka virusin e herpesit (urdhjes). Përgjjigjet që merr e çojnë drejt te fajtori. Pasi dëgjuan informacionin të dy personat u përgjigjen në këtë mënyrë:

MIKE: Tani, mos shih nga ana ime. Herpesin (urdhjen) nuk ta kam kaluar unë, sepse jam i pastër.

STEVEN: çfarë? Sa kohë ka që e ke marrë? Ka mundësi se ma ke kaluar edhe mua. Je e sigurt për këtë gjë?

Çili mund të jetë fajtori? Nëse mendon Mike, ke të drejtë, sepse duke dëgjuar se partneri seksual i mëparshëm ka një sëmundje që trasmetohet lehtë ai kalon në mbrojtje, kur akuzohet se ia ka kaluar asaj. Gjithashtu, ai nuk është i shqetësuar mbi shëndetin e tij, sepse e di se ai është i infektuar me atë virurs. Pra Mike thjesht dëshiron që të bindë Pamela (Pamelën) se ai nuk është fajtor. Ndërsa Steven, hipotizon se telefonata e saj ishte për ta informuar se ai mund të jetë infektuar nga ajo dhe si pasojë bëhet me nerva, sepse është i shqetësuar për shëndetin e tij.

Ja një shembull tjetër.

Ta zëmë se në një dyqan kompjutrash, po punon në departamentin e shërbimit ndaj klientëve dhe një klient të sjell për ta ndryshuar, një printer që nuk punon, duke pretenduar se e ka blerë pak ditë më parë. Gjithashtu, klienti ka faturën dhe printeri është i paketuar me kujdes në pakon origjinale. Duke verifikuar pjesët printerit, vëren se mungon një pjesë që hiqet shumë lehtë, por që është e nevojshme dhe e shtrenjtë, gjë që tregon qartë se përse printeri nuk punon. Dy janë reagimet që mund të marrësh nga klienti, pasi e ke informuar mbi pjesën që mungon.

Reagimi i parë: “nuk e kam hequr unë, sepse printeri ishte ashtu kur e kam blerë” (pozicion mbrojtës).

Reagimi i dytë: “çfarë? Më ke shitur një printer të cilit i mungon një pjesë? Kam humbur dy orë duke u përpjekur për ta vënë në punë” (pozicion ofendues).

E vëren se sa efektive është kjo taktikë? Personi që jep përgjigjen e dytë ka çdo të drejtë të jetë i bezdisur, sepse nuk i ka shkuar fare në mendje se mund të jetë i akuzuar për ndonjë gjë. Ndërsa personi që ka dhënë përgjigjen e parë e di se ai nuk ka provuar asnjëherë që të vendosë printerin në punë, sepse ia ka hequr pjesën që i mungon, kështu që nuk i vjen të bëhet me nerva. Ai hipotizon se po akuzohet se ka hequr atë pjesë dhe kur e informon për pjesën që mungon, kalon në një pozicion mbrojtës.

Nëse nuk merr përgjigjen që po kërkoje, vazhdo me fazën e tretë.

FAZA E TRETË

NJËMBËDHJETË PLUMBA TË ARGJENTË: SI TË GJESH TË VËRTETËN PA E SHTYPUR ME KËTA PLUMBA

Këta njëmbëdhjetë plumba mund të përdoren pa resketuar një rend, domethënë nuk duhet të përdoren njëri pas tjetrit, deri kur merr përgjigjen që po kërkoje. Ata janë programuar që ta bësh tjettrin të rrëfejë. Edhe pse njëmbëdhjetë plumbat mund të gjuhen pa respektuar një rend, ca prej tyre mohojnë ata që vijnë më pas. Prandaj, shiko cilët janë më të përshtatshëm për gjendjen e veçantë dhe pastaj sistemoji me rendin e përshtatshëm. Kur përdor këa plumba, duhet të komunikosh entuziazëm dhe sinqeritet, sepse ata jamë maksimalisht efektivë kur komunikon ndershmëri në atë që je duke thënë. Prandaj, mos "e tradhto vetveten" duke bërë të njëjtat gabime që do të zbulojmë në taktikat e mëposhtme, sepse shenjat e mashtrimit veprojnë edhe në të kundërtën, domethënë nëse nuk bën njërën nga ato, personi me të cilin jeni duke folur, do t'ju perceptojë si të sinqertë në nivel të vetëdijshëm dhe në nivel të pavetëdijshëm. Thënë ndryshe, mos harro se tjetri duhet të besojë se ajo që je duke thënë është e vërtetë. Prandaj nëse e kërcënon se do t'i bësh diçka, duhet të jetë një kërcënim i besueshëm, ose përndryshe nuk ndihet i tensionaur.

Për të shprehur ndershmëri dhe besnikëri në mesazhin tënd, përdor teknikat e mëposhtme: a) shikoje tjetrin direkt te sytë; b) lëviz duart për të theksuar mesazhin tënd; c) bëj gjeste të cilat janë në përputhje me bashkëbisedimin. Kur je në këmbë ose kur je i ulur, qëndro drejt domethënë jo me krye dhe shpinë të ulur. Mos fillo me shprehje të tipit "për të thënë të vërtetën..." ose "për të qenë plotësisht i indershëm me ty..." parballohu drejtpërdrejt me tjetrin dhe mos ec mbrapa.

MOS HARRO PËRDORIMIN E KAROTËS!

"Ja fatlumi…" Kjo është linja e njohur lajmëruese, te pista e qenve, në fillim të garës. Fatlumi i referohet një lepuri të fryrë që lëviz përreth pistës përballë qënit të parë, domethënë është si një

stimulues që i shtyn të gjithë qenët që të ecin më shpejt. Edhe gënjeshtarët janë si qenët, domethënë kanë nevojë për t'u stimuluar që të rrëfejnë dhe një stimulues është shumë më i fuqishëm nëse ofrohet në një mënyrë të veçantë. Shpërblimi për rrëfimin duhet të jetë i minjëjhershëm, i qartë, i veçantë dhe që nuk mund të refuzohet, domethënë nuk mund t'i thuash thjesht një personi se do të fitojë nëse është i sinqertë ose do të humbë nëse vazhdon të mashtrojë. Prandaj, duhet ta bësh për tjetrin, të vërtetë, aq të vërtetë saqë mund ta ndiejë, ta shijojë, prekë, shohë dhe ta dëgjojë, domethënë ta bëjë realitet. Lejoji që të provojë kënaqësinë plotësisht, për faktin se është i ndershëm dhe të ndiejë dhimbjen për vazhdimin e mashtrimit. Për të arritur këtë gjë përfshij sa më shumë shqisa të mundësh, në mënyrë të veçantë me shikim, me dëgjim dhe kinestetikë (ndjenja që zbulon pozicionin, peshën ose livizjen e trupit) . Krijo imagje për tjetrin që të shohë, t'i tingëllojë sikur po e sheh dhe ndjenja që pothuajse mund t'i ndjesh, domethënë duhet të bësh këtë eksperience sa reale të jetë e mundshme. Mënyra më e mirë që të bësh një gjë të tillë është të shprehësh në fillim aspektet pozitive dhe pastaj ato negative, dhe në fund paraqit zgjidhjen.

Duhet të përdorësh strategjinë e imazheve me plumba të argjendtë, për shembull supozojmë ti je një shef që po heton mundësinë se nënpunësi yt ka vjedhur para nga kompania. Ja se si mund t'i thuash: "Bill, duhet të më tregosh gjithë historinë[5], kështu që mund ta lëmë pas këtë gjë. Shiko, unë kam plane të mëdha për ty. E di atë zyrën në qoshe me pllaka mermeri me ngjyrë të gjelbërt dhe bari me pasqyra? Ja, shumë shpejt ti do të ulesh pas asaj tavoline me qarr të fortë duke drejtuar sektorin tënd. Natyrisht do të kesh ndihmësin tënd, është shumë e mundur të jetë Cathy (lexo: Kethi) dhe kur vjen me makinë çdo mëngjes do mund të parkosh në një hapësirat e rezervuara. Gjithashtu, do të kesh drekat mujore të takimeve të bordit ekzekutiv dhe pushimet te shtëpia e kompanisë në Hawaii (lexo: Hauaji)." E sheh se sa të folurit nëpërmjet imazheve e ndihmoji Bill të imagjinojë vetveten në pozicionin e ri? Promovimi i tij "logjik" është transformuar në një eksperiencë emocionale. Tani, siç bëri shefi i Bill, pusho merr frymë dhe më tonin prindëror më të mirë përfundo qëndrimin tënd "fatkeqësisht, asnjë nga gjërat që përmenda,

[5] Shprehja "gjithë historinë" është më efektive se sa t'i kërkosh dikujt që të rrëfejë dhe të tregojë të vërtetën. Duke e pyetur për të gjithë historinë, ti nuk je duke thënë në mënyrë të zhdrejtë se ai të ka mashtruar. Gjiashtu, po e vlerëson atë sepse është pjesërisht i ndershëm dhe tani ai duhet të bëjë pak më shumë që të jetë tërësisht i ndershëm. Ndërsa, t'i thuash tjetrit që të të tregojë të vërtetën është t'i thuash të ndërrojë pozicionin e tij fillestar, domethënë gënjeshtrën dhe kjo është më e vështirë për të pasur një rezultat.

nuk mund të bëhet nëse nuk pastrojmë ajrin (heqim dyshimet) në lidhje me paranë e humbur në kompani. Të marrësh është një gjë, dhe ne të gjithë bëjmë gabime, por ajo që unë kam e ke edhe ti, domethënë e kemi të gjithë. Gjithsesi, nuk mund të kem një gënjshtar që të punojë këtu dhe nëse pret për llogarinë për të më treguar, sado që e fortë që të jetë për mua që ta bëj, ti do të jesh jashtë nga këtu shumë shpejt dhe fatkeqësisht ti e di se si këto gjëra shpërndahen. Gjithashtu, të gjesh një punë tjetër do të jetë e vështirë për ty. Prandaj, çdo ditë që shkel mbi pllaka, duke kërkuar për punë, do të gjesh një derë pas tjetrës të plaset e mbyllur para teje. Natyrisht, nuk do të doja të përballoja çdo natë gruan kur i thua asaj se nuk ke fat për të gjetur një punë të re. Prandaj, çfarë do bësh? Zyrën te qoshja dhe një e ardhmje të ndritur, apo turpin dhe dhimbjen nga humbja e çdo gjëje?

Mbi të gjitha ji në harmoni (konsistent).

Mbaje mesazhin tënd në harmoni (konsistent). Kujtohu se ne të gjithë komunikojmë në dy nivele: me fjalë (verbal) dhe pa fjalë (joverbal). Për shembull, kur i jep një ultimatum dikujt, sigurohu që komunikimi joverbal të jetë në harmoni me fjalët e tua, domethënë nëse i thua dikujt se “ke pasur mjaft dhe se jam i lodhur me gënjeshtrat” thjesht për të qëndruar aty ku je, nuk do të jesh shumë bindës, sepse në këtë shembull të duhet të zgjohesh dhe të ecësh drejt daljes. Natyrsisht, mund të kthehesh më vonë me një strategji tjetër, por sjellja jotë duhet të reflektojë gjithmonë intensitetin dhe pasionin e mesazhit tënd.

Një këshillë e shpejtë: përdore gjithmonë emrin e tjetrin kur je duke folur me të, sepse njerëzit janë të prirë të dëgjojnë me më kujdes dhe të reagojnë me një sjellje më bindëse kur dëgjojnë emrin e tyre.

PLUBMI I PARË I ARGJENDTË

Nëse mendon se ajo është e keqe, prit derisa të dëgjosh këtë!

Ky plumb funksionon mirë sepse e detyron mashtruesin që të mendojë me emocione dhe jo me logjikë; e lehtëson fajin e tij duke e bërë të ndihet se ai nuk është i vetëm dhe e liron duke krijuar pak zemërim dhe ose kuriozitet. Gjithashtu, ai mendon se, në vend që t’i japësh diçka për asgjë, ti dhe ai po shkëmbeni informacione.

Shembull për formimin e pyetjes: "arsyeja për të cilën po të bëj këto pyetje është se edhe unë kam bërë ca gjëra për të cilat nuk krenohem. Unë e kuptoj se ti mund të kesh... në një mënyrë jam pothuajse i liruar dhe nuk ndihem shumë keq." Në këtë pikë, ai do të pyesë që të jesh më specifik mbi aktet e tuar, po këmbgul që të jetë ai i pari, prit dhe ai do të të tregojë të vërtetën.

PLUBMI I DYTË I ARGJENDTË

Ishte me të vërtetë një aksident!

Kjo është një strategji shumë e mirë, sepse e bën tjetrin të ndihet se do të ishte një gjë e mirë që të të tregojë se çfarë ka ndodhur saktësisht. Është e vërtetë se ai ka bërë diçka të gabuar, por kjo gjë nuk është shqetësimi yt, sepse ti e sposton shqetësimin te qëllimet e tij, jo te aktet e tij. Kjo gjë e bën të lehtë për atë që të rrëfejë sjelljen e tij dhe "ta rregollujë" me shpjegimin se nuk ishte e qëllimshme, sepse ai e ndien se ti je i interesuar për motivin. Me fjalë të tjera, i bën të kuptojë se burimi i shqetësimit tënd nuk është çfarë ka bërë, por si e ka bërë.

Shembull për formimin e pyetjes: "e kuptoj se ndoshta ti nuk e kishe planifikuar atë që do të ndodhte. Thjesht, gjërat shkuan jashtë kontrollit dhe ti ke vepruar pa u menduar. Unë jam në rregull me këtë gjë, ishte një aksident apo jo? Por nëse e ke bërë me qëllim, nuk mendoj se do mund të të fal ndonjëherë. Prandaj, të lutem, duhet të më tregosh se nuk e ke bërë me qëllim."

PLUBMI I TRETË I ARGJENDTË

Efekti bumerang[6]

Gjuajtja e këtij plumbi hedh një vijë psikologjike të lakuar, sepse në këtë shembull i tregon tjetrit se ka bërë diçka të mirë, domethënë jo të keqe dhe kjo gjë e liron atë plotësisht.

Skenari A

Ti dyshon Richard (lexo: Riçard) është duke vjedhur nga kompania, kështu që ti dëshiron të zbulosh nëse kjo gjë është e vërtetë dhe nëse po, për sa kohë ka vijuar.

[6]Shënim i përkthyesit: bumerang (*boomerang*) është një lojë e cila konsiston në hedhjen e një druri të hollë me formë L-je. Profesionisti i kësaj loje, duhet të arrijë që të hedhë drurin në drejtimin e duhur, duke pasur parasysh drejtimin e erës, në mënyrë që druri të bëjë një xhiro përreth (në ajër) dhe pastaj të kthehet përsëri te hedhësi.

Shembull për formimin e pyetjes: "Richard mendoj se ti dhe unë mund të bëhemi partnerë shumë të pasur. Me sa duket ti je përfshirë pak në aktivitetin tim, por kjo gjë është në rregull, sepse ne mund të punojmë bashkë, djall i vjetër." Ti duhet të dukesh i kënaqur, sepse e di se çfarë është duke bërë.

Skenari B

Ti dyshon se bashkëshorti yt mund të ketë një lidhje të fshehtë.

Shembull për formimin e pyetjes: "ti e di John (lexo: Xhon), unë nuk jam e apasionuar për atë që ndodh pas shpine (kjo shprehje thuhet për besueshmërinë e tjetrit, sepse të fillosh me një qëndrim të ndershëm e bën atë që vjen pas, më të besueshme) dhe ti do të kesh thënë diçka. Do të kisha kursyer pak sorollatje të fshehta dhe ndoshta të tre do ishim takuar. Mund të kishte qenë zbavitëse, ndërsa sorollatjet e fshehta janë një budallallëk."

Një sukses i madh, sepse kjo gjë e bën të fluturojë. Tani ai ka një shtysë për të treguar të vërtetën, sepse është më mirë sesa ajo që ësthtë duke bërë me dinakëri. Me fjalë të tjera, ai mendon se duke thënë të vërtetën do të jetë më zbavitëse sesa ajo që ka vijuar të bëjë. Nga ana tjetër, nëse bashkëshorti yt nuk po të tradhton, ai do të mendojë se je e shfrenuar, por sidoqoftë nxore të vërtetën.

Skenari C

Dëshiron të shohësh nëse i intervistuari ka gënjyer te jetëshkrimi i tij?

Shembull për formimin e pyetjes: "siç e dimë të dy, çdokush prej nesh e fryen pak jetëshkrimin e tij dhe personalisht mendoj se kjo gjë tregon guxim, domethënë më tregon se personi nuk ka frikë të marrë përgjegjësi të reja. Prandaj, në cilat pjesë të jetëshkrimit je më kreativ?"

PLUBMI I KATËRT I ARGJENDTË

Të vërtetën ose pasoja

Me këtë plumb ti e detyron kundërshtarin që të punojë me ty ose të dy do të përfundoni me asgjë dhe kjo është tamam e kundërta e bumerangut. Këtu personi nuk merr asgjë nëse nuk bashkëpunon me ty dhe duke qenë se ti nuk ke gjithsesi asgjë (domethënë nuk ke të vërtetën) është një shkëmbim i mirë për ty. Shembulli i ardhshëm e ilustron në mënyrë të këndshme këtë

pikë. Një fermer shalqiri i etur dhe i keq e kupton se dikush i vidhte çdo natë nga një shalqi. U përpoq sa mundi, por nuk arriti të kapte hajdutin, dhe i torturuar dhe i mërzitur, një pasdite shkoi në zonën e gjërë të shalqinjve dhe i futi njërit nga shalqinjtë një helm vdekjprurës. Për të mos qenë krejtësisht i pashpirt, ai vuri një shkrim ku thuhej “personit që është duke vjedhur te unë: kam helmuar një nga shalqinjtë. Vazhdo të vjedhesh te unë dhe do të rrezikosh jetën.” Të nesërmen në mëngjes, kur fermeri shkoi te shalqinjtë, ai ishte i kënaqur se hajduti nuk kishte marrë gjë, por ai gjen një shënim që hajduti kishte lënë për të “i dashur fermer: sonte edhe unë kam helmuar njërin nga shalqinjtë e tu. Tani ose do të bashkëpunojmë, ose të gjithë shalqinjtë do të prishen.”

Skenari A

Ti dyshon se shtëpiakja jote të ka vjedhur diçka

Shembull për formimin e pyetjes: “dua së pari ta dëgjoj nga ti, sepse unë mund ta kuptoj atë që ke bërë (çfarë ka ndodhur) por jo të më mashtrosh mbi atë gjë. Nëse nuk më tregon, atëherë ka marrë fund. Ndërsa, nëse më tregon të vëtetën, gjërat mund të kthehen siç kanë qenë përpara, por nëse nuk më tregon, atëhërë nuk është e mundur dhe ti nuk do të kesh asgjë.”

Natyrisht nuk duhet ta lejosh tjetrin të përfitojë nga akti i tij, përveç kur të tregon mbi të. Duhet t’i komunikosh se çdo gjë që ka bërë është e parëndësishme në krahasim me mashtrimin e tij mbi atë çështje “të bësh atë që ke bërë është një gjë, mund të kalohet, por të mashtrosh mbi të është diçka që unë nuk mund të bëj marrëveshje me të. Thjesht ji i ndershëm dhe gjithë këtë do ta lëmë pas nesh, por deri kur të thuash të vërtetën, nuk do të jetë e mundur për ty që të vazhdosh.”

PLUBMI I PESTË I ARGJENDTË

Fol tani ose mbaje qetësinë tënde, përgjithmonë

Hidraulikët e dinë se koha për të folur për çmimin e shërbimit është kur dyshemeja është e përmbytur, sepse për pronarin e shtëpisë motivi për të vepruar është maksimal, kur problemi është më i madh. Ose, kur sindikatat (organizatat e punëtorëve) e pilotëve mund të bëjnë grevë? Pikërisht përpara pushimeve, domëthënë në ditët kur kërkesat janë më të mëdha për të udhëtuar me avion. Prandaj, emri i kësaj loje është leva (forca) dhe skadencat sjellin rezultate të mira. Sa

shpejt mendon se do të paguaje taksat nëse nuk do të kishte skadencë? Ose nëse do të kishte një skadencë, por nuk parashikohet asnjë ndëshkim nëse nuk respektohet skadenca? Sa shejt do ta bëje një projekt te puna, nëse shefi yt do të të thoshte se rezultatet duhen t'i paraqesësh te tavolina e tij përpara se të dalësh në pension? A do të përfundoje ndonjëherë me përdorimin e kuponëve[7], nëse ata nuk do të kishin një datë skadence? Prandaj kemi skadenca të lidhura me ndëshkime, pothuajse në çdo aspekt të jetës dhe njerëzit i japin një çmim më të madh asaj që është e paktë, ose thënë thjesht e rralla është e barabartë me e mirë.

Natyrisht mund të rritësh shumë levën tënde duke i komunikuar tjetrit se kjo është koha e vetme ku ti do të diskutosh këtë gjë dhe bëji të kuptojë se a) kjo është mundësia i fundit që ai ka për të shpjeguar vetveten; b) ti mund të marrësh nga një person tjetër, atë që ke nevojë. Gjithashtu mundohu të rritësh ritmin e të folurit, sepse sa më shpejt flet aq më pak kohë ka tjetri për informacionin dhe në të njëjtën kohë i shpreh atij një ndjenjë urgjence. Prandaj, jepi një skadencë e shoqëruar me ndëshkim, nëse nuk ai e respekton, sepse skadencat të shtyjnë për veprim. Nëse fajtori mendon se ai mund të dalë gjithmonë i pastër, ai do të marrë një qëndrim, prit dhe shih, përpara se sa ai ta nxjerrë sekretin, kështu që lëre tjetrin qi ai ta dijë se ti e di dhe se e ke provën për veprimin e tij. Nga ana tjetër, pranimi i fajeve të tij do t'i japë mundësinë që t'i shpjegojë.

Shembull për formimin e pyetjes: "dua ta dëgjoj nga ti tani, çdo gjë që do thuash pasnesër nuk do të ketë ndonjë vlerë për mua."

PLUBMI I GJASHTË I ARGJENDTË

Drejtimi i kundërt

Kjo seri i jep personit një shtysë të papritur dhe të paparashikuar, për të treguar të vërtetën. Ti i komunikon se çfarë ka ndodhur dhe çfarë ka bërë ishte një gjë e mirë, sepse ajo mundëson që ti dhe ai të krijoni një lidhje personale dhe profesionale më të mirë. Në këtë mënyrë, i jepni mundësinë që të shpjegojë se përse ka bërë atë zgjedhje dhe mund edhe të fajësosh veteveten. Ja si funksionon.

---

[7]Shënim i përkthyesit: kuponi është një faturë (late, deftësë) me vlerë monetare dhe me anë të tij mund të blesh diçka ose mund të kesh ulje çmimi.

Shembull për formimin e pyetjes: "e kuptoj se e ke bërë dhe natyrisht nuk do ta kishe bërë nëse nuk do të kishe pasur një arsye serioze. Ndoshta je trajtuar në mënyrë të padrejtë ose diçka mungonte. Prandaj, çfarë mund të bëj të të ndihmoj që kjo gjë të mos ndodhë më?" Një pyetje e tillë është e hipotezuar, domethënë e merr për të qenë se ti ke të drejtë në deklarimin se ai veproi në atë mënyrë dhe kur ai fillon të të tregojë ankimet e tij, po shtron rrugën për të justifikuar aktet e tij të mëparshme domethënë aktet jo korrekte kundrejt teje. Vazhdo të futësh në bashkëbisedim shprehje të tipit: "e marr gjithë përgjegjësinë për aktet e tua dhe të punojmë bashkë për të parë se si mund të shmangim që kjo gjë të mos ndodhë përsëri. Unë e kuptoj plotësisht dhe ti kishe të drejtë për atë që ke bërë."

PLUBMI I SHTATË I ARGJENDTË

E urrej të bëj një gjë të tillë, por nuk po më lejon tjetër zgjedhje

Plumbat e tjerë e bëjnë tjetrin të ndihet mirë për të treguar vetveten, ndërsa ky plumb është strategjia e vetme që përfshin kërcënimin dhe kjo gjë e rrit pak nxehtësinë. Natyrisht, e lejon tjetrin që të bëhet i vetëdijshëm se do të ketë pasoja më të mëdha dhe efekte të paparashikueshme sesa thjesht mashtrimi, domethënë gjëra që ai nuk i ka menduar asnjëherë. Në këtë plumb e rrit shënjestrën, por varesh te imagjinata e tjetrit për të caktuar kufijtë e dëmit që mund të shkaktosh.

Ndërkohë që frika shkon kundër tij, mendja e tij do të ecë në çdo skenarë të mundshëm. Prandaj, krijo një problem më të madh dhe pastaj jepi një zgjidhje, sepse mashtruesi e ka bërë zgjedhjen e tij për të mashtruar, duke u bazuar në raportin fitim/humbje, nga i cili ka parashikuar që të jetë në fitim. Gjithashtu, të lejosh atë që të dijë se pasojat janë shumë më të mëdha se sa ai e ka menduar ndonjëherë, të ndihmon që të vendosësh raportin rrrezik/përfitim në favorin tënd.

Shembulli i parë për formimin e pyetjes: "nuk doja që të isha i detyruar të bëja këtë gjë, por nuk po më lejon tjetër zgjedhje." Kjo do ta shtyjë tjetrin të reagojë "të bësh çfarë?" Në këtë pikë ai është duke pritur të shohë se cili do të jetë shkëmbimi, por mos merr ndonjë verpim, lëre të krijojë skenarë në kokën e tij se çfarë do të jetë, nëse ai nuk rrëfen.

Shembulli i dytë për formimin e pyetjes: "ti e di se çfarë mund të bëj dhe unë do ta bëj. Nëse nuk dëshiron të më tregosh tani, mos më trego, sepse unë thjesht dë të bëj atë që më duhet të bëj."

Pas këtij qëndrimi shiko me shumë kujdes reagimin e tij dhe nëse ai fokusohet se çfarë do t'i bësh, sepse tendencat janë drejt fajësisë. Gjithsesi, nëse rikonsideron se ai nuk ka bërë asgjë, në fakt mund të jetë i pafajshëm për akuzën. Kjo është sepse fajtori ka nevojë të dijë ndëshkimin, që të përcaktojë nëse ka kuptim që ta lidhë me historinë. Prandaj, vetëm fajtorët kanë mundësinë e rrëfimit, sepse janë ata që duhet të marrin një vendim. Ndërsa ai që nuk është fajtor nuk ka një zgjedhje të tillë për të bërë dhe si pasojë nuk ka asgjë për të konsideruar.

PLUMBI I TETË I ARGJENDTË

Mendoj se nuk të lejohet...

Mos e nënvlerëso asnjëherë pushtetin tërheqëes të egos së personit, të cilin ndonjëherë duhet ta frysh e ndonjëherë tjetër duhet ta sulmosh, kështu që siç mund ta kesh kuptuar, ky plumb është për të sulmuar. Është me të vërtetë e trishtueshme se sa e dobët është egoja (mendjemadhësia) e ca personave, por për këta njerëz ky plumb punon shumë mirë, sepse u shkon më të vërtetë nën lëkurë. Një shok imi i cili është një polic hetues e adhuron këtë teknikë dhe shembulli i ardhshëm është një shembull i përgjithshëm, se si duhet të përdoret ky plumb. Pëolici më tregoi: zbuluam një djalë se po rrihte një çift të pastrehë, por nuk po arrinin të nxirrnim asgjë kundër tij. Prandaj, pas një gjysmë ore po mendonim që ta linin të lirë, sepse nuk kishim asnjë akuzë kundër tij pasi një nga të pastrehët u zhduk, ndërsa tjetri kishte frikë, kështu që shkova të ky gomari dhe i thashë "në rregull, e kuptoj se ti ke frikë nga Niko (një transportues droge me të cilin ka punuar më parë) do të të detyrojë ta bësh në pantallona, është kjo gjë apo jo? Ti nuk mund ta çosh këtë çështje në gjykatë sepse ai të ka në pronësi, domethënë ti je skllavi i tij i vogël." Pasi lëshoi ca pasthirrma, i dyshuari bërtiti "unë nuk jam pronësi e askujt", domëthënë u ofendua dhe për ta provuar ai bëri çfarë duhej të bënte: rrëfeu me krenari.

Shembulli i parë për formimin e pyetjes: "mendoj se e di se ku është problemi: ty nuk të lejohet të më tregosh, sepse dikush tjetër i tërheq frerët dhe ti futesh në sherr.

Shembulli i dytë për formimin e pyetjes: "në rregull mendoj se e di se ku është problemi: ti do të më tregoje të vërtetën nëse do ishte e mundur, por nuk ke pushtetin për ta bërë, sepse ti nuk je i aftë për atë gjë dhe është e mundur se ndihesh aq keq sa ndihem unë për këtë gjë."

PLUMBI I NËNTË I ARGJENDTË

Një autoritet më i lartë

Nëse është rrethana e duhur, ky plumb do të punojë jashtëzakonisht mirë. Një grua që e njoh personalisht, i cila punon në departamentin e burimeve njerëzore te një kompani financiare e madhe e adhuron këtë taktikë. Ajo më ka treguar se ky plumb për të është mjeti me i mirë për të eleminuar kandidatët e padëshirueshëm, për punësim. Meqenëse derisa personi beson se jë në anën e tij ai do ta pranojë ofertën dhe gjëja që duhet të bësh është që t'i bësh të kuptojë se për çdo gjë që të ka gënjyer mund të sqarohet në pak sekonda. Gjithsesi, nëse dikush e zbulon më vonë, është shumë vonë.

Skenari A

Ti mendon se një i intervistuar të ka mashtruar në jetëshkrimin (CV-në) e tij.

Shembull për formimin e pyetjes: "do të bëj diçka të lezetshme për ty, sepse mendoj se do të jesh shumë mirë për këtë punë, por ata duhet të verifikojnë çdo gjë te jetëshkrimi, kështu që edhe fryrja me e vogël te jetëshkrimi do të përjashtojë nga mundësia e punësimit. Prandaj, meqenëse duhet ta pastrojmë tani, çfarë duhet veçanërisht të rishikohet që të jetë i përgatitur në mënyrë të përkryer."

Skenari B

Dëshiron të dish nëse sekretarja jote largohet herët nga puna kur ti nuk je te zyra.

Shembull për formimin e pyetjes: "zëvedëspresidenti i korporatës do të vijë sot këtu. Ai ka pyetur për orarin tënd të punës dhe unë do t'i them se ti vjen herët në punë në ditët që largohesh herët. A të kujtohet cilat ditë të muajit të kaluar ti mbarove herët dhe u largove?" A shihni se si të çarmatos një arsyetim të tillë? Nuk po i bërtet as nuk po i kërkon një përgjigje, domethënë jemi ne jemi kundër të tjerëve dhi ti paraqitesh për të ndihmuar. Në të njëjtën kohë, shprehja "ke mbaruar herët" nënkupton se ajo ka bërë gjithë punën dhe në mënyrë efiçente. Thënë ndryshe, ti je në anën e saj dhe po punon bashkë me të për të zgjidhur çështjen.

PLUMBI I DHJETË I ARGJENDTË

Enigma e madhe

Për shumicën e njerëzve është pothuajse e pamundur që të shohësh ndonjë gjë ose të kuptosh ndonjë koncept në vetvete. Kjo do të thotë se kur jemi përpara një gjendjeje të re, ne kemi një nevojë thelbësore për ta krahasuar dhe për ta kundërshtuar atë me diçka familjare. Po sikur të mos kemi asnjë kategori për ta krahasuar ose kundërshtuar? Kjo mund të jetë vërtetë një eksperiencë frikësuese. Nëse dëshiron të vërtetën dhe ndëshkimi për mashtrimin është i qartë, atëherë i dyshuari i di të mirat dhe të këqijat e rrëfimit, kështu që do t'i peshojë alternativat. Është e arsyeshme se në rastet kur ndëshkimi për mashtrimin nuk është aq i rreptë sa duhet, do të kesh vështirësi që të marrësh të vërtetën nga tjetri. Prandaj, është e nevojshme që të heqësh ndëshkimin nga ajo që është e ditur dhe vendose ku nuk është i rehatshëm, domethënë tek ajo që është e paditur. Mund të arrish rezultatin maksimal, duke shpjeguar se si pasojat e mashtrimit të tij do të jenë diçka që ai asnjëherë nuk e ka ditur. Edhe nëse ai beson se je i kufizuar në atë që mund t'i bësh dhe në çfarë do të jetë ndëshkimi, rreptësia e ndëshkimit mund të manipulohet kryesisht në dy mënyra, për ta bërë që të duket më i rreptë, dhe këta faktorë janë koha dhe impakti.

Koha: mos jep shenjë se kur do të ndodhë ndëshkimi, sepse kur gjërat ndodhin papritmas grada e ankthit është më e fuqishme. Prandaj, nëse ai e di se nuk do të ketë mundësinë që të jetë i përgatitur me mendje dhe të jetë gati, ankthi do rritet shumë.

Impakti: komunikoji se tërë jeta e tij do të prishet dhe do të ndërrojë rrënjësisht për keq. Gjithashtu, duhet që ai të shohë se ajo ngjarje nuk është e izoluar dhe se do të ketë një efekt me pasoja të tjera. Kur ndodhin gjëra të këqija ne shpesh ngushëllohemi kur e dimë se do të mbarojë shumë shpejt dhe se pjesa e tjetër e jetës nuk do të preket as nuk do të ndikohet, por nëse këto gjëra nuk sigurohen, frikësohemi dhe shqetësohemi shumë.

Skenari

Dyshon se një nënpunës vjedh: ti mund ta kërcënosh se do ta largosh nga puna, ku ai mund të peshojë alternativat dhe mund të vendosë që të mos e zbulosh të vërtetën, por nëse do të kishë thënë...

Shembull për formimin e pyetjes: "Smith, nëse zbuloj në çdo kohë se ti më ke mashtruar për këtë gjë, do të pastroj tavolinën tënde dhe do të çoj bodigardat te makina jote. Gjithashtu, nuk do të ketë mirupafshim dhe do të largoj në mes të ditës. Kjo është një bashkësi e vogël biznesi, pastaj mundohu të gjesh një punë me këtë gjë të varur mbi kokën tënde. Do të jesh krejtësisht i mbaruar."

Pas kësaj i kërkon që të thotë të vërtetën dhe i ofron një alternativë për t'u transferuar te një e pjesë e kompanisë, në mënyrë që të dy ta lëmë pas këtë gjë. Fjalia e fundit quhet klauzolë për të dalë mirë dhe flitet për të, më shumë, në pjesën e gjashtë.

PLUMBI I NJËMBËDHJETË I ARGJENDTË

Nuk mund të shqetësohesha më pak

Një ligj parësor që drejton natyrën njerëzore është se të gjithë duam të ndihemi të rëndësishëm dhe askush nuk dëshiron që të gjykohet si i parëndësishëm ose të ndihet se idetë dhe mendimi i tij janë të parëndësishëm. Hiqi një personi besimin se ai ka vlerë dhe ai do të bëjë çdo gjë që ai të ripohojë ndjenjën e rëndësisë. Nëse tjetri e ndien se ti nuk po shqetësohesh se ai po të mashtron, ai do të dojë të dijë, më mirë sesa duhet të dijë, se përse je kaq kavaljer dhe i papasionuar. A e prisje diçka të tillë nga ai? Di ndonjë gjë që ai nuk di? A nuk je i interesuar në opinionin dhe në ndjenjat e tij për ty? Planifikon që të kërkosh shpërblim apo hakmarrje? Prandaj, kur tregon emocion, tregon se ti shqetësohesh, kurse apatia (mungesa e emocionit) për situatën do ta bëjë shumë të nevrikosur dhe do të fillojë të kërkojë, në çdo formë, njohje dhe pranim nga ti. Ai ka nevojë të dijë se ti shqetësohesh për çfarë ndodh dhe nëse të folurit mbi gabimet e tij është mënyra e vetme për ta zbuluar, ai do ta përdorë si taktikë. Ca shembuj se çfarë mund të thuash janë shembujt e mëposhtëm.

Shembull për formimin e pyetjes A: "e di dhe nuk shqetësohem për të, sepse nuk është për mua."

Shembull për formimin e pyetjes B: "kam gjëra të tjera për të menduar, ndoshta mund të flasim për ketë gjë në ndonjë rast tjetër."

Shembull për formimin e pyetjes C: "bëj atë që duhet të bësh, për mua është në rregull."

Gjithashtu, kur e shpërfill një person, zakonisht nuk ke kontakt me sytë e tij. Gjithsesi, në këtë situatë ti dëshiron të kesh një impakt të menjëhershëm dhe mënyra më e mirë për ta bërë një gjë të tillë është të kesh kontakt, sy me sy, me tjetrin. Për ta bërë edhe më të fuqishëm shikoje me sy të fiksuar, sepse në shumicën e kulturave në botë, të shikohsh me fiksim është çnjerëzore dhe ne i shikojmë me fiksim gjërat që janë të ekspozuara si për shëmbull kafshët në kafaz. Kur shikom dikë me fiksim, ai shpesh herë ndihet më pak i rëndësishëm dhe do të kërkojë që të ripohojë vlerën e tij. Prandaj, këto sulme në seri duhet ta bëjnë punën me lezet. Gjithsesi, nëse nuk po merr pëgjigjet që dëshiron, është koha për teknikat e përparuara të pjesës së pestë dhe kujtohu të lexosh mirë ketë pjese, përpara se të përdorësh njërën nga këto teknika.

PJESA E TRETË

TAKTIKA PËR TË ZBULUAR MASHTRIMIN DHE PËR TË MBLEDHUR INFORMACIONE NË BASHKËBISEDIMET E RASTËSISHME

"E vërteta është viktima e parë e diskutimit të civilizuar." DAVID J. LIEBERMAN

Çfarë mund të themi për ato raste kur nuk je krejtësisht i sigurt nëse dikush po të mashtron, por nuk mund të përdoret një pyetsor i plotë? Ja ca mënyra të shkëlqyeshme për të mbledhur informacione, pa u dukur.

BASHKËBISEDIME TË PËRGJITHSHME

1. Bëj një pyetje për një fakt

Gjatë bashkëbisedimit bëj thjesht pyetje të përgjithshme, por që janë të lidhura me dyshimin tënd dhe kjo gjë e shtyn personin që po pyesni që të kujtohet për informacionin që të nevojitet. Nëse të ka thënë të vërtetën, do të përgjigjet shpejt dhe pa u sforcuar, por nëse ishte duke gënjyer, taktikat e tua për të zbuluar mashtrimin do të të tregojnë se ai është duke bërë një gjë të tillë. Në këtë rast, mbi të gjitha vëre sa kohë i duhet të kujtohet për informacionin dhe nëse ai është duke mashtruar, ai do të vonohet pak për t'u përgjigjur, sepse së pari ai duhet të verifikojë përgjigjen në mendje, që të sigurohet se ajo ka kuptim. Gjithashtu, historitë e sajuara, duke qenë se nuk kanë ndodhur asnjëherë, nuk kanë detaje! Duke kaluar te pyetjet, bëj pyetje që nuk do të të japin një përgjigje subjektive por një përgjigje objektive. Për shembull, nëse mendon se një nënpunës ka qenë në shtëpi, kur në të vërtetë të pati thënë se do të shkonte me pushime, mos e pyet se si e

shijoji motin në Florida, sepse njërzit zakonisht marrin shumë kohë për t'u përgjigjur pyetjeve të tila, por pyete "a more një makinë me qira?" Në mënyrë rastësore bëji pyetje të tjera në të njëjtën temë dhe kur përgjigjet me po, kërko detaje të tjera. Nëse është duke të mashtruar, do të përpiqet t'i mbaj faktet në vijë të drejtë dhe do të vonojë për t'u përgjigjur pyetjeve vijuese. Gjithashtu, duhet pasur parasysh se njerëzit kënaqen kur flasin për vetveten dhe mënyra e vetme që dikush dëshiron të ndërrojë temën e diskutimit është sepse nuk ndihet mirë me pyetjet. Prandaj, nëse po e pyet bëji pyetje thjeshta dhe joofenduese, ai nuk do të dëshirojë ta mbarojë por ta vazhdojë bashkëbisedimin. Thënë ndryshe shumica e njerëzve do të kënaqeshin që të vazhdonin të flisnin pafundësisht për restorantin ku kanë shkuar të hanë, për udhëtimin që kanë bërë ose për punëm që kanë refuzuar...natyrisht përveç kur janë duke mashtruar dhe ti vazhdon t'u bësh pyetje.

2. Shto një fakt fals

Në këtë seri ti shton një fakt dhe e pyet personin që ta komentojë. Ky fakt është i sajuar nga ti, por tingëllon si një fakt plotësisht i arsyeshëm. Për shëmbull, ta zëmë se kur je në një festë dikush deklaron se ai sapo është kthyer nga një ekspedicion në Afrikën lindore. Mund t'i thuash se ti ke dëgjuar se në Afrikën lindore ka pasur rekorde temperaturash të larta. Ky është një fakt që ai mund të jetë i aftë ta pohojë ose ta mohojë, pavarësisht nëse ka qenë atje apo jo. Gjithashtu, ai mund të shprehet injorant për këtë fakt dhe deklaron se ishte shumë, shumë nxehtë. Prandaj, në të dyja mënyrat ishte e pamundur të zbuloje mashtrimin.

Gjithsesi, ja se si mund të zbulosh të vërtetën. Për shëmbull mund të thuash se xhaxhai yt, i cili punon si nënpunës te doganat e aeroportit të Nairobit të ka treguar se kushdo që shkon në Afrikë merr udhëzime të veçanta se si të shmangë sëmundjen e malarjes. Sapo ai të pohojë pretendimin tënd, në përpjekje për të mbështetur deklarimin e tij se ka qenë në Afrikë, ti e di se historia e tij nuk është e vërtetë, përndryshe thjesht dë të thotë se nuk e di se për çfarë është duke folur xhaxhai yt.

Këto janë kriteret për faktin fals:

a) deklarimi yt nuk duhet të jetë i vërtetë, sepse nëse tjetri konfirmon diçka që faktisht është e vërtetë, me këtë nuk ke mësuar asgjë të re;

b) duhet të tingëllojë si një fakt i arsyeshëm, përndryshe personi që po e pyet mund të mendojë se është një lojë;

c) deklarimi yt duhet të jetë diçka që do ta prekë tjetrin në mënyrë të drejtpërdrejtë, kështu që ai mund të ketë njohuri personale për këtë "fakt". Thënë ndryshe, në skenarin e mësipërm ti nuk duhet të thoshe se ke dëgjuar se përkulja e aksit të tokës të siguron shikim të jashtëzakonshëm të qiellit, gjatë natës.

3. Mbështet një fakt

Në këtë seri ti merr atë që thotë personi dhe kërkon prova, por në një mënyrë aspak kërcënuese. Për shembull, në rastin e personit i cili ka pretenduar se ka shkuar në një eksepeditë, mund t'i bësh të kuptojë se do të të pëlqente shumë të shohësh foto të udhëtimit dhe nëse ai të jep një arsye se përse nuk mund t'i shohësh (nuk ka bërë asnjë foto, nuk kanë dalë mirë, nuk e ka hequr kapakun e aparatit kur ka qenë duke bërë foto), atëherë kjo gjë duhet të nxisë dyshime. Ta zëmë se jë një prodhues i një talk-show (lexo: tolkshou, program ku debatohet mbi tema të ndryshme) dhe dëshiron të verifikosh besueshmërinë e një të ftuari, mund t'i thuash "historia jote mbi komplotin e qeverisë, është një hitori tërheqëse. Meqenëse ke punuar te ajo ndrëtesë, do të ishte fantastike nëse do na tregosh kartën tënde të sigurisë."

4. Zgjero një fakt

Përdor këtë taktikë për të përcaktuar se sa larg do të shkojë dikush që dëshiron të marrë atë që dëshiron dhe ajo që duhet të bësh është të ndalesh te një fakt që ai të ka ofruar. Nëse ai vazhdon të mos korrigjojë, atëherë e di se ai mund të jetë duke gënjyer mbi atë që është thënë deri tani dhe/ose dëshiron të mashtrojë që të çojë të shohësh pikën e tij. Ta zëmë se ti dhe shoku yt jeni duke vendosur se çfarë filmi të shihni. Ti sygjeron *Lost in Paradise* (*Të humbur në parajsë*), por shoku yt, i cili nuk dëshiron ta shohë, ofron si provë faktin se një koleg pune i cili e ka parë këtë film nuk e ka pyëlqyer. Pas kësaj ti thua "në rregull, nëse nuk i ka pëlqyer askujt në zyrën tënde, mendoj se është e mundur se nuk është i mirë." Nëse ai nuk ndërhyn, për të korrigjuar pohimin tënd fals, atëherë ti e di se ai ose të ka mashtruar qëllimisht mbi kolegun e tij ose do të mashtrojë

në këtë situatë. Të marrim një shëmbull tjetër: sekretarja jotë të kërkon që sot të largohet nga puna, sepse nuk ndihet mirë. Në këtë rast mund t'i thuash: "natyrisht largohu, nëse je me temperaturë të lartë dhe ke dhimbje koke." Siç mund të vihet re ajo nuk pretendoi se ka simptoma të tilla dhe ti thjesht e zgjerove deklarimin e saj. Edhe në këtë rast, nëse ajo nuk të korrigjon, është e qartë se ajo ose është duke gënjyer për pretendimin se është e sëmurë ose dëshiron të pranojë çdo gjë që të shkojë në shtëpi. Natyrisht, ajo thjesht mund të jetë e sëmurë dhe dëshiron të shkojë në shtëpi, por moskorrigjimi i deklarimit tënd tregon se nuk e ka problem të mashtrojë për të arritur atë që dëshiron.

RASTE TË VEÇANTA

Strategjitë pasardhëse përdoren kur një person nuk dëshiron të japë informacione për arsye joegoiste, ose situata është e tillë saqë duhet të jesh shumë delikat në sjelljen tënde. Këta njerëz vijnë nga një pozicion psikologjik i ndryshëm, kështu që situata duhet të përballohet në mënyrë të veçantë. Zakonisht këto strategji janë të përfshira në njërën nga këto dhjetë kategori.

1. Mbrojtja nga një person i tretë

Kjo taktikë është pak ndryshe nga ajo që përdoret nëse një person nuk dëshiron të tregojë diçka që përfshin një person tjetër. Duhet të joshësh egon e tij dhe t'i lejosh që të harrojë se është duke treguar tregime te shkolla.

Skenari A

Avokati yt po të tregon për një çështje se si një koleg e kishte bërë rrumujë. Ta pyesësh thjesht "çfarë gabimi ka bërë kolegu i tij?" është e mundur se kjo gjë nuk do ta çonte asgjëkundi. Nga ana tjetër, duke e ndryshuar ti krijon një shtysë për të, që të tregojë të vërtetën.

Shembull për formimin e pyetjes: "nëse do ta kishe pasur ti këtë çështje, çfarë do të kishe bërë ndryshe?" Kjo shprehje magjike hap dyert e bashkëbisedimit.

Skenari B

Ndërkohë që po bisedon me Brad (lexo: Bred) një nga shitësit e tu, ti dëshiron të dish se përse shitjet e Susan (lexo: Suzën) janë të ulëta, por ta pyetësh thjesht se përse ajo po shet pak, mund të

rezultojë e kotë, sepse për besnikëri ndaj saj, ai mund të mos thotë asgjë. Prandaj, ndryshoje pyetjen dhe Brad bëhet krejtësisht i gatshëm të flasë për çështjen.
Shembull për formimin e pyetjes: “në cilat zona mendon se Susan mund të përmirësojë në shitjet?” Në këta dy skenarë bashkëbisedimi është pozitiv, sepse, duke iu përgjigjur pyetjes, tjetri ndihet se është duke bërë një gjë të mirë dhe faktikisht është duke e bërë një gjë të tillë. Nga ana tjetër, nëse do ta kishe pyetur me formën tjetër, është e mundur se do të ishe përballur me kundërshtimin e tij për të folur.

2. Loja e pushtetit

Nganjëherë, personi që nuk dëshiron të thotë të vërtetën është në një pozicion pushteti dhe në këto situata zakonisht është e papërshtatshme dhe e kotë të debatosh. Prandaj, në këto raste duhet ta çosh bashkëbisedimin në një nivel personal. Ja dy shembuj se si bëhet një gjë e tillë.
Skenari A
Po përpiqesh t’i shesësh dikujt që nuk dëshiron të blejë dhe nuk është duke të dhënë një arsye që ti me të vërtetë e beson, por natyrisht objektivi yt është që të kuptosh motivin e vërtetë.
Shembull për formimin e pyetjes: “unë e bëj këtë punë për të jetuar dhe familja ime varet te unë për t’i mbështetur. Natyrisht, ne kemi mall të mirë dhe ju jeni një person i arsyeshëm. A mund të më tregoni se çfarë kam bërë për t’ju ofenduar?” Me këto fjalë blerësi yt kapet në befasi dhe padyshim do të vijojë me “nuk më këni ofenduar, është thjesht se...” Ofendimi është një fjalë e fuqishme dhe tani do të marrësh arsyen e vërtetë, sepse e kupton se mënyra e vetme për të treguar se ju nuk e keni ofenduar, është të tregojë të vërtetën.
Skenari B
Shefi yt nuk dëshiron të tregojë ekzaktësisht se përse të është refuzuar promovimi.
Shembull për formimin e pyetjes: “zoti Smith, e kuptoj se nga vini dhe e respektoj mendimin tuaj. Gjithashtu, shpresoj që një ditë të jem aq me fat në këtë kompani sa jeni ju sot, por më lejoni t’ju bëj një pyetje, nëse është e mundur? Nëse ju do të ishit unë i ulur në këtë karrige tani, a mendoni se do të kishit një mundësi më të mirë për t’u promovuar në kompani, nëse do të ishit i vetëdijshëm për të metat tuaja?”

3. Ndjenja të lënduara

Në këtë situate dikush po të mashtron për të mbrojtur ndjenjat e tua, ndoshta një nga ato gënjeshtrat e vogla të bardha dhe ti je i interesuar që të arrish tek e vërteta. Në këtë rast, pak fajësi e bën tjetrin ta rivlerësojë sjelljen e tij.

Skenari

E ndien se po të mohohet e vërteta për të mirën tënde.

Shembull për formimin e pyetjes I: "e di se nuk dëshiron të më ofendosh, por po më lëndon më shumë duke mos u treguar plotësisht i ndershëm." Duke përdorur fjalën plotësisht këtu i përshtatet qëllimit, sepse i jep vlerësim personit për faktin se është pjesërisht i ndershëm me ty.

Shembull për formimin e pyetjes II: "nëse nuk dëshiron të më tregosh, askush nuk do më tregojë, kështu që nëse nuk mund të mbështetem te ti për këtë gjë, nuk e di se çfarë do të bëj."

4. Është çështje opinioni

Përpjekja për të zbuluar mashtrimin në opinionin e dikujt është e vështirë dhe nuk mund të thërrasësh dikë një gënjeshtar duke argumentuar se ai nuk beson vërtetë në atë që është duke thënë, se është e vërtetë. Metoda e ardhshme është një metodë e shkëlqyer për të zbuluar ndjenjat e vërteta të një personi në çdo situatë.

Skenari A

Ti nuk je i sigurt nëse shefit tënd i pëlqen ideja jote për një fushatë të re reklamash, edhe pse ai thotë se i pëlqen

Shembull për formimin e pyetjes në seri, I:

"ju pëlqen koncepti për idenë time të re?"

"Natyrisht. Është shumë origjinal."

"Në rregull, çfarë do duhej që të pëlqeni idenë?"

Në këtë shëmbull, ai është i angazhuar për të pëlqyer idenë tënde dhe ti nuk debaton as nuk bën presion dhe fjalët që përdor në përgjigjjen tënde tregojnë se ti e di se ka hapësirë për përmirësim. Ai ndihet mirë që të japë kritika, sepse e ndien se ti e pret një gjë të tillë.

Skenari B

Ti dëshiron të dish nëse djali yt po pret me ankth për të shkuar në kamp këtë verë

Shembull për formimin e pyetjes në seri, II:

"a je i eksituar të shkosh në kamp muajin e ardhshëm?" "Po, do të ishte zbavitëse."

"Çfarë do të jetë që të bën të jesh me të vërtetë i eksituar, që të shkosh në kamp?"

Edhe në këtë rast ai ndihet mirë që të përgjigjet sinqerisht, sepse pyetjet e tua e bëjnë të dukshme sepse ti e di se çdo gjë nuk është e përkryer.

5. Nuk e di

Shumica e njerëzve nuk duan që të gabohen apo të vihen në një situatë ku e ndiejnë se duhet të mbrojnë vetveten. Prandaj, shesh herë kur pyet dikë se çfarë është duke menduar apo si ndihet ai thotë "nuk e di", sepse është më e thjeshtë dhe ky është motivi për të cilin e themi si gjë të parë. Një përgiigje e tillë mund të bllokojë bashkëbisedimin dhe të lërë në kërkim për përgjigje. Gjithsesi, kur dëgjon "nuk e di" provo ca nga reagimet e mëposhtme:

1) "në rregull, përse nuk më tregon se si ke arritur të mendosh në këtë mënyrë?"

2) "e di se ti nuk e di, por nëse do të hipotizoje, çfarë mund të ishte?"

3) "mund të më tregosh, me cilat gjëra je në rregull?"

4) "në cilat situata të kaluara je ndier në mënyrë të ngjashme me këtë situatë?"

5) "cili emocion e përshkruan më mirë atë që je duke menduar pikërisht tani?"

6) "mund të mendosh për një arsye të vetme?"

7) "cila është fjala më e afërt për të përshkruar atë që je duke menduar?"

Në të gjitha këto reagime, ti nuk je duke folur me presion dhe e pranon vështirësinë e tjetrit për t'u përgjigjur. Në të njëjtën kohë, ti dukesh se po e pyet tjetrin që të të informojë për diçka tjetër, por në të vërtetë pyetja jote e re ka si qëllim të marrë përgjigjen e pyetjes së parë.

"Nuk e di", mund edhe të nënkuptojë se ndihet fajtor ose budalla për veprimet e tij dhe në këtë rast ti dëshiron që ta lehtësosh nga përgjegjësia. Kjo gjë bëhet në këtë mënyrë.

Shembull për formimin e pyetjes: "e di se nuk je i sigurt se përse e ke bërë, kështu që a mund të mendosh për ndonjë arsye të pavetëdijshme që mund të ketë shtyrë ta bësh?" Një arsyetim i tillë funksionon mirë sepse tjetri nuk duhet të ndihet përgjegjës për veprimet e tij, domethënë nuk ishte "qëllimi" i tij të bëjë atë që ka bërë, sepse sjellja e tij nuk është e motivuar me vetëdije.

6. Thjesht jam në siklet

Në këtë ballafaqim, dikush nuk dëshiron të tregojë të vërtetën ose mund të mashtrojë nga sikleti. Në këtë rast taktikat e zakonshme nuk funksionojnë, sepse ndoshta personi nuk është i detyruar që të tregojë ose është më e mundur se nuk ka asgjë për të fituar. Prandaj, duhet të krijosh një shtysë që ai të tregojë të vërtetën, në një ambient i cili e bën të ndihet mirë.

Skenari A

Djali yt nuk dëshiron të tregojë për të fortin i cili i ka marrë lekët që djali yt do t'i përdorte për të blerë diçka për të ngrënë për drekë.

Shembull për formimin e pyetjes: "është në rregull, nëse nuk do të flasësh për të (kjo është një shprehje themelore sepse e çarmatos tjetrin menjëherë dhe i bën të kuptojë se ai nuk do të rrihet me fjalë). Kur kisha në moshën tënde e njëjta gjë ndodhi me mua, por pastaj mësova çfarë t'i them të fortit dhe ai nuk më bezdisi më. Dëshiron të dëgjosh se çfarë mund të bësh?"

Skenari B

Je një mjek dhe po flet me një pacient i cili refuzon të flasë për lidhjet e tij seksuale të mëparshme.

Shembull për formimin e pyetjes: "e kuptoj hezitimin tënd dhe nëse preferon që të mos flasim për të atëherë nuk do flasim. Çdoherë që kam një pacient i cili ndihet keq, veproj në këtë mënyrë sepse është më e lehtë dhe më e shpejtë, kështu që unë do të të bëj ca pyetje të thjeshta dhe ti do përgjigjesh me po ose jo." Një arsyetim i tillë funksionon mirë, sepse pacienti e di se nuk do të këtë një diskutim të sikletshëm ose ndonjë përpunim të ndonjë gjëje që do të thotë dhe formati, po ose jo, mund të përdoret me këdo, në çdo situatë që e bën dikë të ndihet keq kur tregon informacione personale.

Skenari C

Ti dëshiron të dish nëse përgjegjësi i grupit të ndërtimeve ka menduar ta lërë kompaninë tënde.

Shembull për formimin e pyetjes: "Mike (lexo: Maik), në një shkallë nga njëshi deri te dhjeta, ku një do të thotë se vetëm ke menduar të kërkosh një punë tjetër dhe dhjetë do të thotë se je shumë i interesuar të shkosh në një kompani tjetër, ti ku mund të gjendeshe më mirë?"

Duhet të kesh parasysh tri kritere të rëndësishme. Së pari, vëre se nuk thua "ti ku bie?" dhe fjala *bie* është në rënie dhe negative, sepse e vën theksin poshtë te linja e numrave. Ndërsa " të

gjendesh më mirë" të drejton të mendosh midis dy numrash dhe në mënyrë pozitive. Së dyti, fjala *mund* përdoret si mbrojtje në lidhje me përgjigjen, duke e ndimuar tjetrin që të ndihet më pak i lidhur me të. Së treti, vëre se nuk thua në një shkallë nga njëshi te dhjeta, ku një numër është *pa interes,* por ti i lejove që të përgjigjet me "alternativën më të lehtë" të mundshme dhe nëse faktikisht ai nuk kishte asnjë interes, atëherë do të kishte dalë jashtë parametrave të pyetjes dhe ishte i lirë të tregonte pikërisht se ai nuk ishte i interesuar të lërë kompaninë.

Skenari D

Ti mendon se stazhisti i ri ka përzier dy stiva letrash dhe ka copëtuar (prishur) dokumentet që duhet të ishin kopjuar.

Shembull për formimin e pyetjes: "Nelson, nëse je ti ai që e ka bërë, është në rregull. Më kujtohet se kur pata filluar këtu, por ajo që po të tregoj është mes meje dhe teje, në rregull? Mirë. Një herë, në vend të një menuje dreke unë bëra ca kopje të një memorandumi sekret dhe vendosa nga një kopje të memorandumit në kutinë postare të çdo personi." Prandaj, mënyra më e mirë që dikush të ketë besim te ti është që ti të kesh besim te ai dhe kjo gjë e liron tjetrin menjëherë. Thënë ndryshe, një veprim i tillë tregon se ke besim te ai dhe edhe ai ndihet i detyruar të ndajë me ty diçka që ka bërë, për të cilën ai nuk ndihet mirë.

7. Përçaj dhe sundo

Kjo është një situatë ku ke dy ose më shumë njerëz nga të cilët mund të nxjerrësh të vërtetën. Gabimi që bëjmë shumica prej nesh është se kur themi një gjë të tipit "Hajde çuna. Dikush të më tregojë çfarë është duke ndodhur!" Na duket vetja si të ishim në një situatë ku po kërkojmë bashkëpunim nga çdo anë, por nuk e gjejmë asgjëkundi dhe një kërkesë e tillë, shpesh herë është pa efekt, për shkak të fenomenit psikologjik i quajtur përgjegjësi shoqërore. A ke dëgjuar ndonjëherë dikë që të bërtasë nga dritarja e apartamentit tënd? Shumica prej nësh janë gjendur në një situatë të tillë dhe ne nuk ndiejmë ndonjë prirje të fortë për të bërë ndonjë gjë për të, jo sespe jemi të ftohtë dhe se nuk shqetësohemi, por sepse përgjegjësia shoqërore për të vepruar është e ndarë mes shumë individëve. Çdo njeri mendon se nëse është urgjente, dikush tjetër ka telefonuar policinë dhe ka histori të panumërta ku një person ka infark në një rrugë të mbushur plot me njërëz, por kalimtarët nuk ndalohen, domethënë askush nuk bën asgjë sepse të gjithë

mendojnë se dikush tjetër do ta bëjë; ose mendojnë se nëse askush tjetër nuk është duke bërë ndonjë gjë, personi duhet të jetë në rregull.

Ku ka një shpërndarje të përgjegjësisë, mungon shtytja për të vepruar, kështu që nëse do një përgjigje ose nëse do që dikush të bëjë diçka, duhet të rritësh përgjegjësinë e tij. Mënyra më e mirë për të arritur këtë gjë, është që t'i bësh thirrje personit në mënyrë individuale dhe nëse nuk merr rezultat me të parin vazhdo me të dytin.

Skenari A

Disa prej shoqeve të universitetit kanë bërë një shaka dhe ti dëshiron të zbulosh se kush është përgjegjës.

Shembull për formimin e pyetjes I: "Eileen (lexo: Ailin) kam ardhur te ti për një arsye të vetme, sepse e di se kam besim te ti dhe do më tregosh të vërtetën, sepse ti nuk je si të tjerët. Mund të kesh besim tek unë siç unë kam besim te ti dhe e di se mund të mbështetem te ti për të bërë gjënë e duhur." Nëse nuk arrin rezultatin me personin e parë, shko te i dyti me të njëjtin bashkëbisedim dhe dikush do të thyhet.

Shembull për formimin e pyetjes II: "Jennifer (lexo: Xhenifer) ai që e ka bërë këtë gjë nuk është i rëndësishëm, madje unë as nuk pij një kafe me të. Ajo që kemi është miqësia jonë dhe dua të di se mund të kem besim te ti. Mendoj se kam besim te ti, por kam nevojë që ti të flasësh sinqerisht me mua. Nuk është se jam e shqetësuar me atë që e ka bërë, por sepse ti je e sinqertë me mua mbi atë çështje." Nëse nuk arrin rezultatin me personin e parë, shko te i dyti me të njëjtin bashkëbisedim.

8. Besueshmëria profesionale

Nga avokatët, te hidraulikët, mekanikët dhe mësuesit, në jemi të varur të profesionistët që ata të jenë të ndershëm e të drejtë dhe shumica e tyre janë, por ka një pakicë të cilët nuk janë të tillë[8].

Këto situata mund të jenë të vështira, sepse nuk ke njohurinë dhe kompetencën e veçantë për të bërë pyetjet e duhura dhe fatkeqësisht një profesionist i pandershëm është krejtësisht i

[8]Shënim i përkthyesit: autori i librit i referohet, kryesisht, ekseperiences dhe realitetit të përditshëm në Shtetet e Bashkuara të Amerikës.

vetëdijshëm për një gjë të tillë. Ndërsa shenjat e mashtrimit do të japin mundësi të kuptosh se me çfarë personi ke të bësh, strategjitë pasardhëse do të jenë të dobishme në të tilla situata:

1) nëse është e mundur, gjithmonë merr edhe një opinion të dytë; është e thjeshtë për ta bërë dhe të kursen shumë dhimbje;

2) sigurohu që profesionisti të jetë i licensuar (autorizuar), i siguruar dhe i regjistruar në profesionin e caktuar;

3) marrëveshjen bëje me shkrim, sepse kontaktet me gojë nuk vlejnë siç vlen letra ku janë të shkruara;

4) kërko referime dhe dëshmi nga të njerëz të tjerë.

Nëse profesionisti nuk e kalon njërën nga këto pika, duhet të shkosh të një tjetër që ushtron atë profesion dhe duhet pasur parasysh se mashtruesi vepron në maksimum kur ti je në errësirë. Në fund, strategjia pasardhëse duhet të japë një intuitë (ide) të mirë mbi qëllimet e personit, sepse sekreti është të pyetësh për të kundërtën e asaj që dëshiron me të vërtetë.

Skenari A

Ta zëmë se agjenti i udhëtimeve të sygjeron një pushim pesëditor me kroçerë (anije luksoze) dhe ti po kërkon të çlirohesh me një udhëtim që do të jetë argëtim pa pushim, por nuk je sigurt nëse agjenti po të bën ofertën pesëditore për të marrë përqindjen (komisionin) apo nëse ai beson vërtetë se është një kontratë fantastike.

Shembull për formimin e pyetjes: “Sandy (Sendi) broshura duket fantastike, por dua thjesht të sigurohem se kjo nuk është një nga ato festat në varkë. Unë po kërkoj për pak pushim dhe qetësim, a është një gjë e tillë ky udhëtim?” Duke i bërë pyetjen në këtë mënyrë, do të kuptosh qëllimet e tij dhe marrësh përgjegjen e pyetjes. Nëse ai përgjigjet me po, atëherë e kupton se nuk do t’i bësh pushimet në kroçerë ose ai është duke të gënjyer për të të bërë klient të tij. Sidoqoftë, ti nuk do të prenotosh kroçerën nëpërmjet atij agjenti, sepse vetëm duke të treguar se çfarë ai mendon se ti nuk dëshiron të dëgjosh (pra agjenti duhej të ishte përgjigjur me jo), do ta shfaqë atë si të ndershëm dhe do të kesh pohimin se kjo është kroçera në të cilën dëshiron të shkosh.

Skenari B

I kërkon kamerierit një kafe të dekafeinuar dhe pas pesë minutash ndihmësi i kamerierit vjen me një filxhan me kafe.

Shembull për formimin e pyetjes: "kjo është një kafe normale, apo jo?" Nëse jep një përgjigje pozitive, ose ai nuk është aq i shqetësuar që ta dijë me siguri ose me të vërtetë është e normale (pra nuk është e dekafeinuar). Gjithsesi, edhe në këtë rast mund ta dish se nuk po merr atë që ke kërkuar, por nga ana tjetër nëse ndihmësi i kamerierit të thotë se është kafe e dekafeinuar, domethënë diçka që ai mendon se ti nuk dëshiron, atëherë mund të jesh shumë i sigurt se do të marrësh atë që ke kërkuar në fillim.

9. Nuk e di dhe nuk më intereson ta di

Pak gjëra janë më torturuese sesa të ballafaqohesh me dikë që nuk i intereson asgjë. Përse? Sepse ke shumë për të punuar me të, pasi nuk ke fare ndikim te ai. Gjithashtu, ai nuk ka asgjë që të rrezikojë, kështu që ke pak pushtet kontraktues, por ja se si të marrësh pak pushtet. Thjesht, duhet të ndërrosh situatën që ai të ketë diçka në lojë dhe kjo teknikë është thyesi kryesor apatisë (indiferencës).

Skenari A

E çon makinën te maekaniku dhe ai të tregon se do të rregullohet të premten, por sapo e kupton se po del një problem dhe makina do të rrijë në garazh gjithë javën.

Shembull për formimin e pyetjes: "në rregull Joe (lexo: Xhou) nesër është mirë, por thjesht që ta dish, gruaja ime është shtatzanë dhe ajo pret çdo ditë për lindjen. Gjithashtu, ajo është makina jonë e vetme, kështu që nëse mund të mendosh për ndonjë arsye se përse mund të mos jetë gati për të premten duhet të më tregosh tani."

Skenari B

E pyet kamerierin nëse ka MSG (një substancë që u futet ushqimeve dhe ndaj të cilës shumë njerëz janë alergjikë) në sallatë dhe ai të thotë se nuk ka. Kur e thotë ai nuk të duket shumë bindës dhe ti dëshiron të sigurohesh për këtë gjë.

Shembull për formimin e pyetjes: "në rregull Albert, kjo është fantastike, por thjesht që ta dish unë jam shumë alergjik ndaj MSG. Një kafshatë dhe nisem te sptiali te i cili shkoj zakonisht." Pasi të dëgjojë këtë gjë a mendoni se Albert do ta verifikojë pjatën edhe një herë me kuzhinierin? Gjithashtu, vini re si equacioni ndryshon në këto dy skenarë, sepse në fillim as mekaniku as kamerieri nuk janë shumë të shqetësuar mbi planin tënd apo se çfarë do të hash, por indiferenca e

tyre shpejt kthehet në shqetësim, sepse ata po përballen me më shumë se një shqetësim. Prandaj, thjesht ndërro letrat e lojës dhe leva (forca) është në dorën tënde.

10. Sapo e dëgjova

Shumica e njerëzve të cilët mashtrojnë, bazohen të paktën te një person tjetër. Të marrësh të vërtetën nga ky person, mund të bëhet me thjeshtësi, nëse bëhet mirë. Është e rëndësishme që të bësh tjetrin (domethënë bashkëpunëtorin e mashtruesit) që të besojë si ti e di të vërtetën dhe pastaj t'i shtosh një reagimin emocional. Të shtosh një emocion të bën të dukesh i sinqertë, sepse fakti se ti e di të vërtetën errësohet nga reagimi yt ndaj saj. Prandaj, përdor thjesht një emocion që i përshtatet më mirë situatës, si për shëmbull simpati, befasi, frikë, gëzim, shqetësim, humor e kështu me radhë.

Le të shohim ca qëndrime të përgjithshme që mund t'i thuhen personit që ti mendon se e di të vërtetën.

1. Simpati: "nuk mund ta besoj atë që ka bërë Sam (lexo: Sem) dhe më të vërtetë më vjen shumë shumë keq. Nëse ka diçka që mund të bëj për ty ose për çdo gjë, të lutem më trego, në rregull?"

2. Shqetësim: "sapo e zbulova, si guxojnë t'ia bëjnë atë gjë zotit Kim? Kam një ide të mirë, të shkoj vetë atje dhe t'i bëj të vuajnë ferrin. Si po reziston në gjithë këtë gjë?"

3. Humor: "Mary (lexo: Meri), a është Joe një magnet për gjëra të çuditshme apo çfarë? Ai sapo më ka treguar dhe akoma nuk mund ta besoj." Gjithsesi, sigurohu që të veprosh sikur dyshimi yt është i vërtetë dhe t'i lejosh tjetrit të supozojë se ti ke njohuri për çështjen, pastaj bëj një reagim emocional të përshtatshëm dhe do të kesh besueshmërinë (kredibilitetin) maksimal.

Të drejtosh bashkëbisedimin

Ti mund të drejtosh një bashkëbisedim në çdo drejtim që zgjedh. Ta zëmë për shëmbull se kur je te shtëpia e një shoku, ai të tregon tavolinën me markë te re te thoma e pritjes. Nëse dëshiron të dish nëse e ka blerë shtrenjt me të vërtetë, a do të ishte basti më i mirë nëse do ta pyesje në mënyrë të drejtpërdrejtë? Zakonisht jo, sepse mund të marrë një pozicion pak mbrojtës, por nëse i thua se është tavolina më e bukur që ke parë ndonjëherë, ai si mund të reagojë? Ti e ke gjetur se sa e shtrenjtë ishte! Ndërsa, nga ana tjetër nëse do të thoshe "kjo tavolinë duke se ka kushtuar shumë. Si munde të shpenzosh kaq shumë për një tavolinë? Çfarë përgjigje mund të marrësh? Ai

do të të tregojë për cilësinë e tavolinës dhe për mjeshtrin. Thënë me fjalë tjera, kur thua se është e shtrenjtë, personi do të flasë për cilësinëe a mallit, ndërsa nëse thua se është shumë i bukur, ai do të tregojë mbi çmimin. Prandaj, duke bërë pyetjet e duhura mund të drjetosh bashkëbisedimin në çdo drejtim që dëshiron dhe mund të marrësh informacionin që ke nevojë.

Gjithashtu, mund të kontrollosh edhe mënyrën e reagimit. A ke vënë re ndonjëherë ritin (praktikën) që bëhet kur takon dikë në korridor ose në ashensor? Ti buzëqesh ai buzëqesh. Ti buzëqesh dhe bën shenjë me kokë, ai buzëqesh dhe bën shenjë me kokë. Ti thua përshëndetje dhe pastaj zakonisht flet. Personi që i reagon situatës, së pari është ai që kontrollon mënyrën e shkëmbimit dhe e njëjta gjë ndodh edhe me bashkëbisedimin. Për ta besuar, bëj provë këtë gjë. Pyet dikë me një pyetje të hapur, domethënë një pyetje që nuk mund të përgjigjet me po ose jo, por avash dhe me kujdes. Vështro se si tjetri merr kohë për t'u përgjigjur. Më pas, bëji një pyetje duke folur shpejt dhe është e sigurt se edhe përgjigjja e tij do të ecë me një ritëm të ngashëm me pyetjen.

Prandaj, që të zbulosh mashtrimin sa më mirë, duhet të drejtosh bashkëbisedimin në një drejtim të vëçantë dhe mund ta bësh këtë në mënyrë shumë efiçente, thjesht me pak fjalë të zgjedhura mirë. Pasi ai të bëjë deklarimin e tij, mund të përdorësh këto fjalë kyqe që të drejtosh rrymën e informacionit në çdo mënyrë që dëshiron dhe ato mund të përdoren që të nxjerrësh informacion nga çdo bashkëbisedim.

1. *Që do të thotë...* Të thuash këtë shprehje pasi të ketë folur e drejton bashkëbisedimin dhe mendimin e tjetrit drejt një pikture më të madhe, domethënë të jep një shikim më të mirë të pozicionit të tij të përgjithshëm dhe arsyen për pozicionin që ka marrë.

Shembulli i parë:

"unë jam personi më i paguar në këtë institucion."

"Që do të thotë?"

"Unë jam i vetmi person me eksperiencën dhe edukatën për të bërë këtë punë, sepse kam punuar për një periudhë pesëmbëdhjetëvjeçare për të rritur pozicionin tim."

Shembulli i dytë:

"jam përgjegjës për të gjithë operacionin."

"Që do të thotë?"

"Kur u largua, shefi ma dha mua përgjegjësinë, kështu që nëse ke ndonjë problem duhet të drejtohesh tek unë."

2. *Dhe*...kjo fjalë të jep më shumë informacione anësore dhe do të jesh i aftë që të mbedhësh fakte shtesë në lidhje me pozicionin e tjetrit.

Shembulli i parë:

"më vjen keq, por kjo është maksimalja që mund të bënim." "Dhe..."

"Kjo është oferta. Kemi parë tri herë te skeda e çmimit dhe te alternativat e dorëzimit."

Shembulli i dytë:

"jam përgjegjës për të gjithë operacionin."

"Dhe..."

"Kjo do të thotë gjithçka, inventari, programimi dhe marrëdhëniet me punëtorët."

3. *Kështu që*... Ky reagim e bën tjetrin të jetë më speficik (i detajuar), sepse të jep detaje mbi pozicionin e tij.

Shembulli i parë:

"unë ofroj nevilin maksimal të kujdesit shëndetësor që mund të kesh."

"Kështu që..."

"Nëse do të vijë tek unë, und do t'i jap një diagnozë për gjithë gjakun dhe rreze x, thjesht me një vizitë kontrolli standarte.

Shembulli i dytë:

"kompania të garanton siguri pune"

"Kështu që..."

"Nëse merr leje për të mos qenë në punë për një periudhë të caktuar, puna do të jetë këtu për ty."

4. *Tani*... Ky reagim e bën atë të transoformojë pozicionin e tij në një aksion të qartë dhe tjetri do të vijojë të tregojë se ekzaktësisht çfarë nënkutpon dhe se si aplikohet te ti.

Shembulli i parë:

"politika jonë është që të qëndrojmë pas aksionistëve tanë."

"Tani..."

"Ti mund ose të na ndjekësh ose të dalësh më vete. Të takon të zgjedhësh."

Shembulli i dytë:

"ne ofrojmë garacitë më të mira në biznes"

"Tani..."

"Mund të firmosësh këtu dhe do të nisim praktikën."

Si të jesh specifik

Ndonjëherë do të marrësh një përgjigje që nuk do të bëjë shumë mirë dhe këto janë ca mënyra për të zvogëluar një përgjigje të turbullt, që të marrësh një përgjigje të vërtetë dhe më të drejtpërdrejtë. Në këtë rast, dy fushat kryesore kanë lidhje me mendimet dhe aksionet. Reagimet pasardhëse të tregojnë se si të nxjerrësh një përgjigje të qartë.

I. Reagim për një opinion ose besim

Shembulli i parë:

"nuk mendoj se takimi shkoi mirë."

"Përse?" (një reagim i gjërë).

"Thjesht nuk mendoj, në rregull?"

Ca reagime të tjera do të japin një përgjigje më të frytshme: "duke e krahasuar me çfarë?" "Sa keq shkoi?" Thënë ndryshe, nëse kërkon një sqarim, tjetri ndihet më i detyruar që të përgigjet, ndërsa kur bën një pyetje të gjërë, për një qëndrim të përgjithshëm, kjo gjë të jep thjesht një përgjigje të paqartë.

II. Në përgjigje të një refuzimi për t'u angazhuar

Shembulli A

"Nuk e di nëse mundem."

"Çfarë nënkupton se nuk e di?" (reagim i gjërë)

"Thjesht nuk e di, në rregull?"

Shembulli B

"Nuk e di nëse mundem."

"Përse nuk mundesh?" (reagim i gjërë)

"Nuk e di sepse thjesht nuk e di."

Ca reagime të tjera do të prodhojnë një reagim më të frytshëm: *"specifikisht, çfarë të pengon?" "çfarë duhet të ndodhë që ti të jesh i aftë për ta bërë."* A e sheh se si reagimet specifike e

ngushtojnë pyetjen? Prandaj, përdor këtë teknikë kurdoherë që dëshiron të sqarosh një përgjigje të gjërë ose të dykuptimtë.

LEJO QË E VËRTETA TË TREGOHET

Cilat fjalë të thjeshta funksionojnë më mirë sesa të tjerat? Këto tri fjalë:
a) *sepse*; ne jemi të programuar që të pranojmë një shpjegim si të vlefshëm nëse shpjegimi vjen pas kësaj fjale;
b) *hajde*; kjo fjalë krijon një atmosferë afrimi dhe fillon efektin e vagonit; është një fjalë pozitive që krijon aksion;
c) *provoje*; kjo fjalë është një motivues i fuqishëm, sepse nënkupton se do të jesh i pasuksesshëm, kështu që fut mentalitetin e "asaj që është e dëmshme" dhe ne të gjithë dëshirojmë të provojmë. Fjalia pasardhëse përdor të tria fjalët në një ndërtim që absolutisht nuk ka asnjë kutpim, edhe pse duket se ka.
"Të bëjmë një provë sepse nëse nuk funksionon mund të kthehemi kurdoherë të mënyra si ishte përpara." Në këtë, shihet qartë se nuk ke futur ndonjë arsye për personin që të veprojë, por gjjthsesi duket sikur ka kuptim.
Një person do të marrë një pozicion mbrojtës, vetëm nëse ndihet i sulmuar, kështu që pse duhet të sulmosh? Prandaj, të shohim përfitimet e përdorimit të këtyre fjalëve për të zbuluar të vërtetën.
"A more pesë dollarë nga kasa e vogël?"
"Pse more pesë dollarë nga kasa e vogël?"
"Mos merr më para nga kasa e voglë!"
Çfarë kanë të përbashkët këto fjali? Të gjitha janë fjali akuzuese dhe është e mundur se do të prodhojnë një reagim automatik të tipit "nuk e kam bërë unë". Nëse dëshiroje të dije nëse ai ka marrë paratë, thuaji thjesht "paratë që marrim nga kasa e vogël? Të provojmë të mbajmë në të më pak se dhjetë dollarë, sepse është më mirë në atë mënyrë." E sheh se si është një deklaratë e tillë? Është më e thjeshtë të nxjerrësh të vërtetën, sepse askush nuk ndihet se duhet të mbrojë vetveten. Prandaj, kurdoherë që dëshiron të marrësh informacione, pa tingëlluar si akuzues apo kërkues, përdor këto fjalë "sepse, hajde, provoje".

MARRJA NËN KONTROLL

Tani je i plotësisht i pajisur për të arritur tek e vërteta, nga çdo situatë ose bashkëbisedim, por nuk mund të veprosh nëse nuk arrin të futesh në bashkëbisedim. Nëse je në një situatë ku nuk je i aftë të flasësh, sepse tjetri vazhdon të flasë ose të të ndërpresë, mënyrat e ardhshme janë mënyra fantastike për t'u futur në lojë, sepse këto shtatëmbëdhjetë shprehje do ta shokojnë tjetrin dhe do ta bëjnë të heshtë. Në lidhje me përdorimin e tyre, përdor shprehjen që mendon se është më e përshtatshmë për situatën. Ndërsa në lidhje me rezultatet, e veçanta e këtyre shprehjeve është se ato luajnë në të dyja këndet e ndjeshme të natyrës njerëzore, domethënë te egoja dhe kurioziteti.

1. "Ti jë një person inteligjent, më lejo të të bëj një pyetje."
2. "Lejomë të marr opinionin tënd në diçka."
3. "A mund të jem i pari që, në praninë tënde, të mbaroj një fjali?"
4. "Mos trego injorancën, duke më ndërprerë."
5. "Më vjen keq nëse faktet janë në konflikt me opinionin tënd, por dua të di..."
6. "Ndoshta mund të më ndihmosh në diçka."
7. "E se di se do të dëshiroje të më pyesje këtë gjë."
8. "Ti je i vetmi person që do ta dijë përgjigjen e kësaj pyetjeje."
9. "Shpresoj se ky lajm nuk të shqetëson."
10. "Përpara se sa të thuash ndonjë gjë tjetër, përgjigjju kësaj pyetjeje."
11. "Dua që t'i jap vëmendje të plotë asaj që po thua, kështu që më lejo thjesht që të përgatis rrugën."
12. "Shpresoj se kjo gjë nuk të ofendon, por..."
13. "Nuk dua që ta humbësh këtë."
14. "Kjo është hera fundit që do ta dëgjosh."
15."A ke një kujtesë të mirë? Fantastake, atëherë nuk do ta harrosh."
16. "Më vjen keq nëse në mes të fjalisë sime u përplasa me fillimin e fjalisë sate."
17. "Përgjatë atyre linjave..." Është e lehtë të ndërrosh bashkëbisedimin kur fillon mendimet e tjetrit të fundit.

PJESA E KATËRT

LOJËRAT E MENDJES

"Unë jam ndryshe nga Washington (lexo: Uashington), sepse unë kam një parim me standart, më të lartë dhe më të madh se ai. Washington nuk arrinte të thoshte asnjë gënjeshtër[9]. Unë mund të rrej, por nuk do ta bëj."
MARK TWAIN (lexo: Tuein)

Kjo pjesë të jep instrumente të fuqishme: i pari të tregon se si të shmangësh nga mashtrimi, ndërsa i dyti do të të mësojë se si të zbulosh qëllimin e vërtetë të një personi, në çdo rrethanë.

Një mbrojtje e fortë: shmangia e mashtrimit

Siç thuhet, mbrojtja më e mirë është një sulm i mirë. Kur të kanë gënjyer, mund të shkosh lehtë te e vërteta me teknikat që ke mësuar. Gjithsesi, koha më e mirë për t'u ballafaquar më një rrenë është ta zbulosh gënjeshtrën përpara. Je i çorientuar? Kjo mund të të ndihmojë, sepse teknika pasardhëse është një teknikë për të ndaluar një dyshim të kalimi, domethënë përpara se sa të kthehet në një mashtrim.

Metoda I

Kjo është metoda që duhet të përdorësh kur dëshiron të vërtetën në lidhje me sjelljen e mëparshme të një personi. Ja një skenar i mundshëm: një prind dyshon se djali i tij dymbëdhjetëvjeçar pi duhan. Në vijim janë të listuara sjelljet e prindit, nga më e keqja te më e mira.

[9]Shënim i përkthyesit: sipas një legjende, presidenti amerikan George Washington (1732-1799), në moshën gjashtëvjeçare kishte prerë me sëpatë një qershi dhe kur e kishte pyetur i ati se kush e kishte prerë pemën, Washington ishte përgjigjur: "nuk mund të tregoj një gënjeshtër. Jam unë ai që e ka prerë qershinë."

A. “A ke pirë duhan? Do të vras nëse e zbuloj se ke pirë.” Kjo sjellje është shumë e keqe por fatkeqësisht është më e praktikuara. Zemërimi e nënës e shtyn adoleshentin që të lidhë rrëfimin e të së vërtetës më ndëshkimin dhe kjo gjë shkatërron çdo nxitje (stimulim) për të rrëfyer, kështu që është e mundur që djali do të gënjejë.

B. “Kë pirë duhan, apo jo?” Kjo sjellje është pak më mirë sepse tregon se nëna ka ndonjë provë se ai pi duhan. Prandaj një sjellje e tillë ndonjëherë mund të funksionojë dhe është e mundur se djali nuk dëshiron t’i shtojë gënjeshtra sjelljes së tij të qortueshme, domethënë pirjes së duhanit.

C. “Dua të të flas për faktin se ti pi duhan.” Kjo është ajo që unë e quaj një sjellje supozuese e përparuar, sepse djali e ndien se prindi i tij e di se ai pi duhan. Pra në kërë rast, fokusimi (përqëndrimi) i kërkesës është në diskutimin e çështjes që prindi tashmë di dhe ai mund të marrë një përgjigje të tipit “nuk dua të flas për këtë gjë.”

Gjithsesi, me atë deklaratë e vërteta doli në dritë.

D. “Unë di gjithçka mbi faktin se ti pi duhan dhe sorollatjet e fshehta. Ti e di se unë nuk jam e gëzuar për sjellje të tilla, por dua thjesht të më premtosh se nuk do të pish alkol deri kur të jesh njëzetë e një vjeç.”

Kjo sjellje (sjellja D) është më e rafinuara, sepse funksionon në shumë nivele. Së pari, merr një pozicion hipotizues shumë të përparuar, domethënë “prindi di çdo gjë mbi faktin se djali i tij pi duhan”. Së dyti, përdor dy të vërteta të dukshme (shih pjesën e pestë të librit), domethënë shprehjet “solloratjet e fshehta” dhe “ti e di se nuk jam e gëzuar për sjellje të tilla”, krijojnë tonin për ndershmëri. Djali dëgjon dy gjëra të cilat e di se janë të vërteta: ai ka qenë duhe u sorollatur fshehtazi dhe se nëna e tij nuk është e gëzuar se ai pi duhan. Prandaj ai është i gatshëm ta pranojë siç i paraqitet, gjënë që vijon. Së treti, nëna i jep djalit të saj një rrugëdalje, domethënë ajo që ai duhet të bëjë është që t’i premtojë se nuk do të pijë alkol dhe ai do të jetë i lirë në shtëpi. Pra në këtë rast nuk ka kërcënim për ndëshkim, por thjesht deklarime të ndershme të vijuara me një marrëveshje që edhe ai beson të jetë e vërtetë.

Linjat drejtuese që duhen pasur parasysh, për këtë procedurë, janë:

1) konsideroje dyshimin tënd si të ishte një fakt;

2) deklaro të paktën dy fakte që ti e di se të dyja janë të vërteta;

3 kaloje fokusin nga një kërcënim te një kërkesë;

4) kërkesa duhet të jetë e thjeshtë për t’u pranuar dhe të tingëllojë si e besueshme.

Metoda II

Kjo metodë përdoret kur dëshiron të vërtetëm e lidhur me një vendim të ri. Kjo është një strategji e thjeshtë, por shumë efektive për të shmangur mashtrimin nga tjetri. Siç dihet, shpesh herë dikush dëshiron të na thotë të vërtetën, por është më e thjeshtë që të të tregojë një gënjeshtër. Kur përdoret kjo strategji, personi që e di përgjigjen që ti dëshiron të marrësh do ta japë, pavarësisht nëse e beson apo jo. Gjithsesi, nëse ai nuk e di se çfarë kërkon ti, atëherë nuk do të jetë i aftë që të mashtrojë. Për shembull, lexo shembujt pasardhës dhe vëre se sa mirë fjalia e dytë fsheh pyetjen tënde të vërtetë.

- “Jemi duke rishikuar ca pozicione. Si do të dëshiroje të punoje në financë, drejtpërdrejt nën drejtimin tim? Ose “jemi duke spostuar ca njerëz. Do tëdëshiroje që të merrje më shumë eksperience në financë apo në marketing?”
- “A dëshiron që të gatuaj unë sonte?” Ose “më mirë të hamë sonte në shtëpi apo jashtë?”
- “Po mendoj që t’i kërkoj Rhonda (lexo: Rondë) që të dalim. Çfarë mendon për të?” Apo “çfarë mendon për Rhonda?”

Prandaj, që të përdorësh këtë teknikë, thjesht sigurohu që kur të ndërtosh pyetjen të fshehësh preferencën tënde dhe tjetri do të të japë një përgjigje të ndershme.

TË NJOHËSH ARMIKUN: NJOHJA E MASHTRUESIT DHE E QËLLIMEVE TË TIJ

Shembulli pasardhës shpjegon një proces që po bëhet shumë popullor në testin e përzgjedhjes së punëtorëve dhe pyetjet e mëposhtme i bëhen kandidatit për të përcaktuar nëse ai është një person i ndershëm. Pra, nëse vërtetë do të doje punën, si do t’u përgjigjeshe këtyre pyetjeve?

A ke vjedhur ndonjë herë ndonjë gjë gjatë jetës? A ke kaluar ndonjëherë me semafor të kuq? A ke një shok i cili ka vjedhur ndonjëherë te dyqanet? A ke pasur ndonjë herë ndonjë mendim për të vrarë dikë?”

Shumica prej nesh do t’u përgjigjeshin po shumicës së këtyre pyetjeve dhe kjo është pikërisht përgjigjja që po kërkon një punëdhënës që po zgjedh kandidatët e rinj për punë. Përse? Sepse, për shumicën prej nesh (duke përjashtuar njerëzit e shënjtë) , një përgjigje e ndershme është kur thua po dhe detyra i një punëdhënësi është të gjejë ata që janë të ndershëm. Nga ana tjetër,

vjedhja e një pako çamçakëzash kur je dymbëdhjetë vjeç, nuk të bën një person të keq apo një punëtor të padëshiruar.

Qëllimi i kësaj procedure nuk është të përcaktosh se për çfarë ka qenë fajtor personi, por nëse ai është i ndërshëm apo jo për ta pranuar fajin dhe të paktën në atë moment mund të përballosh situatën me besim. Për shembull, ta zëmë se djali adoleshent i Martha (lexo: Marta), i cili ka qenë jashtë shtëpisë dhe ka jetuar në rrugë dy vitet e fundit, dëshiron të kthehet në shtëpi. Duke e ditur se ai është i varur pas kokainës, ajo është e shqetësuar nëse faktikisht ai do të arrijë ta heqë apo jo nga droga. Në këto rrethana, ajo mund t'i thotë se ai mund të kthehet në shtëpi, vetëm nëse ai futet në një program rehabilitimi dhe është e mundur se ai do të pranojë, pavarësisht nëse ai planifikon ta bëjë apo jo. Nëse ai është i sinqertë ai do të thotë po, ndërsa nëse është duke gënjyer ai do të pranojë edhe kushtet. Kjo gjë nuk i tregon Martha për qëllimet e vërteta të djalit të saj, por ajo ka lexuar këtë libër dhe i thotë djalit të saj se ai mund të kthehet në shtëpi nëse ai largohet nga droga, domethënë nëse ai nuk do të drogohet më. Përgjigjja e djalit të saj do të tregojë angazhimin e tij që të largohet nga droga, gjë që është shqetësimi i vërtetë, sepse natyrisht është shumë e vështirë që djali i saj të largohet nga varësia e drogës menjëherë. Prandaj, nëse ai i thotë se ai mund të largohet nga droga menjëherë, ajo e di se ai është duke gënjyer. Nga ana tjetër, nëse ai thotë se nuk mundet, por do të bëjë hapa drejt përmirësimit, ajo do ta kuptojë se ai është i sinqertë në qëllimin për t'u shëndoshur.

Një këshillë i shpejtë: në përgjithësi njërëzve u duhet një arsye për të gënjyer. Thënë ndryshe, nëse nuk ka arsye (asnjë motiiv) për të gënjyer, atëherë është e mundur të marrësh të vërtetën. Prandaj, duhet të pyetësh për të vërtetën, përpara se sa tjetri të ketë një arsye për të gënjyer, domethëmë leva (forca) më e madhe gjithmonë të vjen në dorë, nga dija se me kë (çfarë personi) ke të bësh. Për shembull, koha për të pyetur shitësin mbi kualitetin e produkitit (mallit), nuk është *pasi* i tregon atij se ti je i interesuar që ta blesh. Përse? Sepse mund ta ndiejë se është në interesin e tij më të mirë që të të mashtrojë, por natyrisht nëse do e kishe pyetur, rastësisht, domethënë përpara sesa të shprehje një interes, ai nuk ka një shtysë reale që të mos thotë të vërtetën.

Gjithashtu, kur kërkon të matësh ndershmërinë dhe angazhimin e një personi, propozo një zgjidhje që ti e di se është shumë e vështirë dhe nëse ai e njeh vështirësinë e zgjidhjes sate, ai

është serioz në dëshirën e tij për të arritur objektivin ose rezultatin specific, por nëse ai e pranon zgjidhjen tënde (pa vënë re vështirësinë), ai nuk ka motive serioze dhe nuk është i sinqertë.

PJESA E PESTË

TEKNIKA TË AVANCUARA PËR TË ARRITUR TEK E VËRTETA

“Manipulimit i shtohen mjaf rrena të bardha.” DAVID J. LIEBERMAN

Kjo pjesë të jep teknikat më të avancuara (përparuara) për të arritur tek e vërteta, duke përdorur një përzierje me hipnozë dhe një sistem që kam zhvilluar unë të cilin e kam quajtur *Trance-Scripts*, me anë të cilit ti do të mund t’i japësh, në bashkëbisedim, urdhra drjetpërdrejti mendjes së pavetëdijshme të personit, domethënë pa e vënë re.

Me anë të këtij procesi, do të jesh i aftë që të bindësh të tjerët që të tregojnë të vërtetën, me efiktivitet maksimal. Këto teknika janë të jashtëzakonshme, kështu që përdori me gjykim dhe me kujdes.

URDHRAT E MBËRTHYER

Kjo teknikë përdoret për të futur sygjerime drejtpërsëdrejti në subkoshencë (në pjesën e panktrolluar të mendjes). Urdhrat e mbërthyer janë thjesht urdhra të mbërthyer në një fjali. Këta urdhra mund të përdoren të lidhur me sulmet në seri dhe me plumbat e argjendtë. Në fjalinë e ardhshme, për të ilustruar urdhrat e mbërthyer, ata janë të shkruar me shkronja korsive.

Nëse dëshiron që *të tregosh të vërtetën* ose të mos *tregosh të vërtetën*, kjo varet krejtësisht te ti.

Kjo fjali merrët nga mendja koshente (e vetëdijshme) në tërësinë e saj dhe urdhri, trego të vërtetën, shkon direkt të mendja e pavetëdijshme. Kjo teknikë është shumë e thjeshtë dhe ka vetëm dy kritere. Së pari, për të pasur efektivitet maksimal, udhri duhet të fillojë me një folje që shpreh veprim, sepse po i tregon mendjes që të bëjë diçka. Së dyti, urdhri i plotë duhet të ndahet nga pjesa e tjetër e fjalisë, duke përdorur atë që quhet shenjë (tregues) e ngjashme.

E fillon pjesën e urdhrit me një nga pjesët pasardhëse: 1) kur je duke dhënë urdhrin, e ul ose e ngren lehtësisht tonin e zërit; 2) fut një pauzë pikërisht përpara dhe pas urdhrit; për shembull "ndonjëherë thjesht... joshemi ... me çfarë jemi duke lexuar"; 3) bëj gjest me dorë kur je duke dhënë një urdhër, për momentin e çorienton mendjen e vetëdijshme të individitit dhe deklarimi i mbërthyer merret si një urdhër nga mendja e pavetëdijshme. Gjithsesi, nuk duhet të bësh një gjest të dukshëm as nuk duhet të bësh një pauzë shumë të gjatë, sepse kështu vetëm do të ngatërrosh tjetrin dhe do ta shtysh të pyesë se çfarë je duke bërë, domethënë objektivi duhet të jetë i rastësishëm dhe i qetë. Shembulli pasardhës është një shembull i përgjithshëm se si duhet të përdoren gjesti dhe pauza. Urdhrat e mbërthyer janë me shkronja korsive.

Nuk dua *të më tregosh*, përveç nëse do ti vetë. Tani nëse *mendon në vetvete* përbrenda se *unë dua që të më tregosh,* atëherë thjesht *thuaje*. Kur e *kupton se ky është vendimi i drejtë,* ti do të *më tregosh të vërtetën* sido që të jetë. Prandaj duhet edhe *të sqarojmë situatën tani*.

Kjo teknikë është fenomenale dhe funksionon, sepse kur truri merr mesazhe të ndryshme të cilat i regjistron si të sinqerta, atëherë pret atë që vjen pas, sygjerimin, për të qenë i sinqertë. Prandaj, derisa sugjerimi nuk është fals, haptazi, truri do ta pranojë si të vërtetë. Ky proces është i thjeshtë. Ti bën deklatat e vërteta të vijuara nga një sygjerim, pastaj bën tri sygjerime të ndjekura nga dy sygjerime, pastaj dy deklarata të vërteta të vijuara nga tri sygjerime dhe në fund një deklaratë e vërtetë e ndjekur nga katër sygjerime. Deklaratat e vërteta mund të jenë mbi çdo gjë: dhomën ku ishe, motin, domethënë mbi çdo gjë me të cilën truri nuk mund të konfliktohet (debatojë) dhe sygjerimet duhet të jenë mbi çfarë dëshiron që tjetri të bëjë. Në këtë mënyrë duke integruar deklarata që verifikohen nga jashtë me një sygjerim specific, ti je duke drejtuar tjetrin që të pranojë sygjerimin tënd.

Një polic hetues është duke kërkuar një rrëfim nga një i dyshuar. Fjalitë e nënvizuara janë deklaratat e vërteta dhe fjalët në korsive janë sygjerime. Natyrisht, mund të kombinosh këtë teknikë edhe me urdhrat e mbërthyer, të cilët, në fjalitë pasardhëse, gjenden në kllapa.

<u>Ndërsa je i ulur në tavolinë, duke pyetur vetveten se çfarë duhet të bësh, është e mundur se je duke peshuar alternativat, se çfarë duhet të bësh dhe se çfarë është më mirë për ty</u> dhe *ajo do të ishte (tregomë çfarë ndodhi)*.

E dimë mbi arrestimin tënd për vjedhje dhe se dole nga burgu me liri të kufizuar. E di se është e mundur se je i frikësuar dhe *dua që ti ta (dish se jam në anën tënde)* dhe *dua që ti të* (*shohësh përfitimet nga tregimi i së vërtetës*).

Skenari

Shiko, ti dëshiron të largohesh nga këtu dhe ti e di se nuk kam kohë të ulem me ty gjithë ditën. *Duke e shfryrë këtë gjë, mund të të bëjë të ndihesh më mirë. Ti po i kursen vetes shumë dhimbje koke dhe do të jesh i aftë ta bësh (vazhdo me jetën kur kjo gjë ka mbaruar).*

E di se ke qenë në rrugë gjithë jetën në pjesën më të madhe të saj. *Kjo është një mundësi për ty për një fillim të ri (mendo mbi mundësitë) për veten tënde nëse do të (shkoje drejt). Do të jesh i aftë (të kesh një punë të respektueshme) dhe (të kesh më shumë kujdes për familjen tënde).*

KRIJIMET E PAVETËDIJSHME

Kjo teknikë përdor urdhra të mbërthyer në një mënyrë krejtësisht të re. Do të jesh i aftë që të japësh një sygjerim i cili krijon një aksion të përceptueshëm, kështu që mund të vështrosh shenjat e mashtrimit pa pasur nevojë të vazhdosh duke e pyetur tjetrin. Shiko për sjelljet që ti fut te fjalitë dhe ato zakonisht ndodhin në një pikë gjatë bashkëbisedimit.

Shembuj

"Nuk po them se *nësë je duke mashtruar, duhet të ngurtësosh trupin*."

"Nuk e di nëse ishe duke gënjyer, përveç nëse *e ndien se je duke lëvizur shpejt qepallat e syrit, nëse je duke i lëvizur.*"

"Nëse.. *të pëlqen ajo që je duke lexuar*... mund...*të buzëqeshësh...tani*."

Me këtë teknikë po fut një urdhër që mund të vështrosh lehtë dhe të ofron aq sa dëshiron. Thjesht, sigurohu të ndjekësh të njëjtën procedurë me atë të urdhrave të mbërthyer.

NDARJA

Ky proces e ndihmon personin që të ndihet më mirë kur thotë të vërtetën dhe funksionon duke e ndarë procesin në dy njerëz (personalitete) të ndarë, por natyrisht jo me motosharrë. Faktikisht po e ndan psikologjinë, duke vënë dy pjesë të personit kundër njëra-tjetrës, domethënë është

personi i vjetër i cili do të mashtronte kundër personit të ri i cili nuk do të lëndonte kurrë. Ky proces e lehtëson shumë fajin e personit, sepse ai nuk ndihet më i detyruar të justifikojë aktet për të cilat “personi i vjetër” ishte përgjegjës. Prandaj, ky proces ndarjeje përdoret me shumë sukses për të trajtuar fobinë (frikë patologjike).

Në këtë bashkëbisedim, vazhdo të përsëritësh fjali të tipit që gjenden më poshtë, por sigurohu që fjalitë të vënë në kundërshtim personalitetin e vjetër të personit me personalitetin e ri.

Përpara, kur ishe më i ri ndoshta mund ta bëje një gjë të tillë, por e di se tani nuk do ta bëje kurrsesi.”

“Je një person ndryshe nga ai që ke qenë. Madje, jam i sigurt se ti je më i shqetësuar sesa unë, për mënyrë se si silleshe kur ishe më i ri, por tani nuk je më ai person.”

“Vetëm ti e ke meritën për atë që je sot dhe je një person i cili është i ndërshëm dhe i besueshëm.”

Këto fjali të thjeshta fillojnë të dobësojnë fuqinë mbrojtëse të tjetrit. Nganjëherë mund të funksionojnë menjëherë, ndërsa herët e tjera mund të duhet pak kohë. Gjithsesi, nëse ai dëgjon fjali të tilla, në vazhdim, do të thyhet dhe do arrish tek e vërteta.

SHENJAT QË VIJNË NGA LËVIZJA E SYVE

Kjo teknikë funksionon sipas parimit pasardhës. Kur një person mendon, ai vë në lëvizje pjesë të ndryshme të trurit të tij, në varësi të informacionit që kërkon në tru dhe ky proces mund të vihet re duke parë sytë e tij. Për njerëzit që e kanë më aktive dorën e djathtë, kujtesa fotografike (e imazheve) vihet në lëvizje duke ngritur sytë në anën e majtë, ndërsa për ata që kanë më aktive dorën e majtë, ndodh e kundërta, domethënë sytë e tij ngriten në anën e djathtë. Gjithashtu, kur një person që ka më aktive dorën e djathtë kërkon të *krijojë* një imazh ose një fakt, sytë e tij shkojnë lartë në anën e djathtë dhe kundërta ndodh me sytë e atij që ka më aktive dorën e majtë.

Pse nuk e provon këtë gjë? Të kujtohet ngjyra e parë e makinës sate? Nëse duhet të mendoje për të, është shumë e mundur se nëse ke më aktive dorën e djathtë, sytë e tu shkojnë lart në anën e majtë dhe kundërta do to ndodhë me atë që ka më aktive dorën e majtë. Kur një zyrtar i qeverisë dëshmoi përpara Kongresit (Parlamenti i Shteteve të Bashtuara të Amerikës), sytë e tij i shkuan në anën e majtë çdo herë që po kujtohej për informacione në trurin e tij dhe kjo ishte një shenjë e

qartë se ai po jepte fakte ashtu si i kujtonte, domethënë nuk po krijonte (sajonte) ndonjë histori. Mendova këtë gjë, deri kur më qëlloi të shihja një foto të zyrtarit në revistën *Time* duke mbajtur një stilolaps në dorën e majtë.

Prandaj, mund të përdorësh këtë teknikë në çdo bashkëbisedim për të përcaktuar nëse personi është duke *krijuar* ose duke *u kujtuar* për informacione në trurin e tij. Thjesht, shiko e sytë e tij dhe do të dish nëse po kujtohet për një ngjarje që ka ndodhur ose po sajon një histori për diçka që nuk ka ndodhur asnjëherë.

ANKORIMI (SIGURIMI) I SË VËRTETËS

Ju kujtohen qentë e famshëm të Pavlov[10]? Gjatë eksperimentve të tij, ai fuste në gojën e qenit ushqim pluhur dhe me anë të një tubi të futur në gojën e qenit, me operacion, ai maste pështymën që prodhohej, por gjatë punës së tij Pavolv vuri re se qentë fillonin të nxrrinin pështymë kur ai kishte shkuar në dhomë. Pështyma nuk mund të ishte thjesht një refleks, sepse nuk ndodhte kur Pavlov shkonte brenda herët e para, por ndodhte kur qeni kishte mësuar se prania e Pavlov tregonte ushqim, domethënë prania e shkencëtarit u lidh me një ngarje të ardhshme, ushqimin. Këtë veprim Pavlov e quajti një refleks psikik ose një refleks të kushtëzuar dhe për shkak të përkthimeve nga gjuha ruse në gjuhën angleze është quajtur, reagim i kushtëzuar.

Edhe në jetën tonë mund të shohin shembuj refleksesh përgjigjesh të kushtëzuara, ndoshta nuhatja e vodkës të bën të sëmur, sepse ke pasur një ekperiencë të keqe me të shumë vite më parë; ose dëgjon në radio një këngë të caktuar dhe kujtohesh për një shok të cilin ka vite që nuk e ke menduar. Të gjithë këta shembuj janë spiranca dhe një spirancë është një lidhje midis ca ndjenjave të caktuara ose një gjendjeje emocionale dhe një stimul të veçantë, një imazh, tingull, emër, shije.

Edhe ne do të aplikojmë të njëjtin parim, por në një mënyrë krejtësisht të re. Në poker ka diçka që quhet *tregues*, kjo është kur një lojtar tjetër bën një gjest të pavetëdijshëm në një situatë të veçantë. Për shembull, kur është me nerva, rreh qepallat, sheh poshtë ose lëviz në një mënyrë të caktuar. Bixhozçijtë profesionistë mësojnë të zbulojnë këta tregues dhe kjo gjë u jep mundësi të

[10]Shënim i përkthyesit: Ivan Petrovich Pavlov, psikolog rus, fitues i çmimit Nobel në vitin 1904, u lind në vitin 1849 dhe vdiq në vitin 1936.

"futen" në dorën e tjetrit. Ajo që do të bësh është të futësh një tregues të së vërtetës te të tjerët, kështu që do të kuptosh nëse ata janë duke gënjyer, në çdo rast, tani ose në tëardhmen.
Ja si bëhet. Bëji një seri pyetjesh të cilave personi mund t'u përgjigjet sinqerisht dhe thjeshtë. Kur ai përgjigjet, lidhe atë më një lëvizje të caktuar dhe pastaj kur i bën një pyetje që nuk di si t'i përgjigjesh, përdor lidhjen, ndërkohë që po bën pyetjen. Në mënyrë të pavetëdijshme ai do të ndihet i detyruar që të jetë i sinqertë, ashtu si qentë e Pavlov e dinin se ishte koha për të ngrënë, kur psikologu hynte në dhomë. Nuk duhet të jesh i dukshëm në zgjedhjen tënde të lidhjeve ose të pyetjeve. Sigurohu që pyetjet që bën do të marrin një përgjigje të sinqertë dhe lidhja nuk duhet të jetë aq e përgjithshme saqë të dobësohet nga përdorimi i pakujdesshëm. Pyetjet nuk duhet të bëhen të gjitha në të njëjtën kohë dhe nuk ke një numër të caktuar pyetjesh që duhet të lidhësh. Për shembull, kur burri yt është duke ngrënë ushqimin e tij të preferuar, mund ta pyesësh "a po e shijon drekën?" Lëshoje lidhjen, ndërkohë që po bën pyetjen, mund të përkulësh kokën lehtë në njërën anë ose të prekësh hundën me dorë, pastaj bëji një seri pyetjesh, ndoshta katër ose pesë pyetje dhe vazhdo të lëshosh të njëjtën lidhje çdo herë që bën pyetjen. Ndonjëherë përforcoje lidhjen duke bërë këtë process: një pyetje dhe një lidhje në seri. Përgjigja e zgjuar do të jetë aq e rrënjësuar saqë çdo herë që dëshiron të vërtetën në përgjegjen e një pyetjeje, thjesht bëj pyetjen dhe lesho lidhjen (sperancën).

PARAJSA DHE FERRI

Kjo teknikë duhet të përdoret si mjet i fundit. Shpresoj shumë dhe pres që kjo teknikë dhe të gjitha proceset e tjera do të praktikohen me reflektim, praktikën e përgjithshme dhe me mirësjellje. Hipnoza mund të përdoret për të kuruar fobinë, ankthin, çrregullimet dhe panikun. Kjo teknikë e kthen procesin për të futur fobinë në të cilën pandershmëria krijon një anth të papërmbajtshëm. Nëse dhimbja është e lidhur me mashtrimin dhe kënaqësinë për të vërtetën, rrëfimi është e vetmja mënyrë për të ulur dhimbjen.
Ne prëdorim një proces të ngashëm për të lidhur të vërtetën, përveç kur i ndodh personit diçka e dhimbshme ose negative (shkelmon këmbën, ngatërrohet me një të afërm) ti e lidh. Kurdoherë që ai ndihet i zhgënjyer ose i mërzitur, lidhe, pastaj bëji pyetjen dhe nëse nuk është përgjigjja që dëshiron, nëse mendon se është duke gënjyer, lësho lidhjen dhimbëse. Ai do të lidhë shpejt

mashtrimin me dhimbjen. E vetmja mënyrë që ai ka, për të lehtësuar këtë dhimbje është që t'i tregosh të vërtetën. Për të rritur më shumë lidhjen, kundërshtoje duke përdorur një lidhje tjetër e shoqëruar me eksperienca të kënaqshme: eksitimin seksual, ngrënien, relaksimin (qetësimin), etj.

URA

Në pjesën e dytë kemi prekur shkurt rëndësinë e marrëdhënieve. Kur jemi në harmoni njëri me tjetrin komunikimi rrjedh pa mundim. Kur kërkojmë në mënyrë të ndërgjeshme për të hyrë në raport me dikë, për t'u vënë në linjë psikologjikisht me të, ne vihemi në linjë edhe fizikisht. Shembuj të përshtatjes janë përputhja me gjestet e tjetrit, pozicioni i trupit ose ritmi të folurit dhe kjo është të kesh të njëjtin ritëm me tjetrin. Kur e ke bërë këtë gjë, ti kalon te ajo që duhet drejtim dhe kjo mund të jetë shumë efektive kur bëhet sipas mënyrës pasardhëse. Pasi ke krijuar një raport me tjetrin, e ushqen me çdo gjë që mund të mendosh mbi bashkëbisedimin dhe këto deklarata reflektojnë mirë mendimin e tij. Prandaj, kjo gjë të vë psikologjikisht në linjë me të dhe e drejton mendimin e tij duke shpjeguar se përse e vërteta është rruga që ai të ndjekë. Pasi të bëhet mirë ky proces, tjetri do të të vij pas.

Shembull

"E di se ti mendon se nuk je gati për të treguar të vërtetën. Jam i sigurt se dëshiron që ky bashkëbisedim të mos bëhej tani dhe që të mbarojë. Jam i sigurt se mendon se do të mërzitem me ty dhe se do të zihemi për të. Ndoshta mendon se nuk ka arsye që të më tregosh. Ndoshta jam duke i dhënë më shumë rëndësi sesa është vërtetë e justifikueshme. E kuptoj, të gjithë bëjmë gabime dhe ky është një gabim nga i cili ti do të dëshiroje që të largoheshe. Jam i sigurt se ti do të ndihesha si ti, nëse do të isha në pozicionin tënd, por meqenëse nuk jam, unë thjesht mund të them se si ndihesh të jesh në pozicionin tim (kjo fjali i jep drejtimin). Është me të vërtetë në rregull. Le të bëjmë një diskutim të sinqertë. Tregomë ekzaktësisht se çfarë ka ndodhur dhe do të dish se është gjëja e drejtë për të bërë. Do të jem i lumtur dhe e di se do të jesh edhe ti, për të pasur aftësinë për të lënë pas këtë gjë dhe për të ecur përpara. Le ta bëjmë këtë gjë, sepse është e këshillueshme për të dy."

NDALUES TË AVANCUAR TË BASHKËBISEDIMIT: SHPREHJE QË TË ÇOJNË NË EKSTAZË (HIPNOZË)

Ndaluesit e bashkëbisedimit përdorin shprehje që janë përçues të butë të ekstazës, domethënë bëjnë që dëgjuesi të çorientohet përkohësisht, ndërsa truri i tij mundohet të përpunojë informacioinin.

Ndaluesit e bashkëbisedimit përdori kur ke nevojë të fitosh kontrollin e bashkëbisedimit ose kur ke nevojë ta riorganizosh. Ata do të japin pak kohë për të rekuperuar mendimet, ndërkohë që të tjerët humbin linjën e mendimit. Për shkak të efektit "hëh" (kur je me nerva bën tingullin hëh), duhet t'i lexosh shpesh herë.

1. "Përse po me pyet, atë që ti sigurisht nuk e di?"
2. "Beson vërtetë çfarë ti mendoje se e dije?"
3. "Mund të më japësh ... një shembull ... do të më ndihmonte."
4. "Mund të pretendosh çdo gjë dhe ta menaxhosh."
5. "E kuptoj se çfarë je duke ... thënë ... nuk e bën atë të vërtetë."
6. "Nëse prisje që unë ta besoja atë gjë, nuk do ta kishe thënë."
7. "Pyetja jote është, çfarë dije se do të jetë, apo jo?"
8. "Reagimi yt tregon për çfarë nuk je i vetëdijshëm."
9. "A beson se e dije se çfarë mendoje?"
10. "Si e ndal një mendim kur e ke në mendje?"
11. "Përse do të besoje diçka që nuk është e vërtetë?"
12. "Përse refuzon të jesh në akord me atë që di?"
13. "Çfarë të ndodh kur ke një mendim?"
14. "Sa më pak ta provosh aq më shumë do të jesh në akord ...."
15. "Je i pavetëdijshëm për çfarë ke harruar?"

Shikoje me sytë tu (verifiko atë që të ka thënë tjetri)

Pushtiti i shpresës (atë që pret) dhe i sygjerimit mund të përdoret me rezultate jashtëzakonshme dhe ndërkohë që ti mund të jesh i fiksuar në kërkimin tënd për të gjetur të vërtetën, mendja e

tjetrit mund të jetë e përgatitur për t'u mbrojtur nga sulmi yt, por kur mendja e tij kthehet kundër vetvetes, ai do ta bëjë punën për ty. A e ke vënë re ndonjëherë se çfarë ndodh kur blen një makinë të re? Papritmas, të duket sikur çdo njeri në rrugë po grah të njëjtën makinë. Ose nëse je në dietë, nga çdo anë që sillesh sheh një dyqan buke ose një dyqan akulloresh. Gjithsesi, realiteti nuk ka ndryshuar, ajo që ka ndryshuar është perceptimi ynë i realitetit dhe kjo gjë është shumë efektive. Nëse do t'i tregoje të afërmit se ka pasur shumë grabitje n ëzonë, ditët e ardhshme ai do të vërë re koshat e mbeturinave të cilët duket se nuk janë të sistemuar; kutia postare i duket "qesharake"; makina në anën tjetër të rrugës i duket e dyshimtë dhe gjatë natës do të dëgjojë çdo zhurmë në shtëpi. Ndoshta ai i ka dëgjuar me mijëra herë përpara, por tani po i dëgjon me vemendje dhe mund t'i thonë diçka.

Sekreti për përdorimin e kësaj teknike është të futësh një sygjerim artificial dhe të lejosh që ai të shfaqet në mendjen e tjetrit. Kjo teknikë e çon personin që të rimendojë sjelljen e tij duke u ballafaquar ose duke mos u ballafaquar me të, drejtpërsëdrejti. Gjithsesi, ju lutem vëreni se kjo teknikë mund të të çojë në një gjendje paranoje[11] të përkohshme të butë, në mënyrë të veçantë nëse dy osë më shumë njerëz bëjnë të njëjtin sygjerim.

Skenari

Ti mendon se një koleg ka vjedhur pajisjet e zyrës.

Shembull për formimin e pyetjes I: "Samantha, a ke vënë re se me sa duket se njerëzit të shohin me pak zbavitje?" Mund të jesh i sigurt se Samantha do t'i "shohë" të gjithë kur ta shohin dhe do ta mbajë përqëndrimin deri kur të ndalet së shikuari.

Shembull për formimin e pyetjes II: "Samantha, mendoj se e gjithë zyra e di mbi pajisjet e zyrës, a e ke vënë re ndonjëherë se si të shohin nganjëherë?" Ku formulim është më i drjejtpërdrejtë dhe ballaques. Do vësh re se nëse Samantha vërtetë është duke vjedhur pajisjet e zyrës, ajo shpjet do të besojë se çdokush është "te ajo", sepse do të shohë çdo njeri duke e vështruar.

[11] Shënim i përkthyesit: paranoja është një sëmundje mendore. Një individ me paranojë ka fiksime si për shembull frika, mendjemadhësia, etj.

PJESA E GJASHTË

PSIKOLOGJIA NË ANËN TËNDE

Kur bëhet fjalë për të vërtetën, herë pas here, njerëzve u merren këmbët por shumica e tyre e merr veten dhe ecën shpejt sikur të mos kishte ndodhur asgjë.”
WINSTON CHURCHILL

Që të shkosh tek e vërteta të duhet të dish si të marrësh situatën në kontroll, me autoritet drejtues dhe mbi të gjitha të parashikosh përgjigjen e dikujt tjetër. Dhjetë urdhrat e mëposhtëm mbi sjelljen njerëzore do të të ndihmojnë nganjëherë që të ecësh në ujërat e trazuar të bashkëbisedimit dhe të debatit. Duke mësuar se si të përpunosh informacionin, do të jesh i aftë të ndikosh me lehtësi këdo, që ai të tregojë të vërtetën.

DHJETË URDHRAT MBI SJELLJEN NJERËZORE

1. Nëntëdhjetë për qind të vendimeve tona janë të bazuara te emocionet dhe pastaj përdorim logjikën për të justifikuar veprimet tona. Prandaj, nëse i drejtohesh dikujt thjesht duke u bazuar në logjikë, do të kesh mundësi të ulët që ta bindësh. Nëse nuk po arrin te e vërteta, shprehje të tipit “sinqeriteti është sjellja me e mirë” ose “gënjeshtrat thjesht lëndojnë çdo njeri” nuk do të lëkundin askënd, kështu që duhet të kthesh logjikën dhe mendimin sensibël, në një deklaratë të bazuar në emocion dhe gjithashtu duhet t’i japësh përfitime të drejtpërdrejta personit që ai të thotë të vërtetën.
Për shembull, një nënë duke i folur djalit të saj mund të përpiqet me këto fjalë “kur më mashtron më lëndon. Unë dua që të jem e aftë që të të besoj, por besim do të thotë se do të kesh më shumë përgjegjësi dhe do të jesh më i aftë të bësh gjëra më shumë zbavitëse si për shëmbull ndonjëherë të kalosh natën të te shokët dhe të shkosh me ta te kopshti zoologjik.”

Duhet të japësh përfitime specifike që u drejtohen emocioneve personale. Siç mund ta vini re edhe sulmet në seri dhe plumbat e argjendtë janë të ngarkuar me emocione.

2. Mënyra se si i përballojmë lajemet e këqija varet se si lajmi përpunohet përbrenda. Kur një person hyn zakonisht në depresion për një ngjarje në jetë, shpesh herë ndodh për shkak të këtyre tri çrregullimeve mendore: a) ai e ndien se situata është përmanente (e vazhdueshme, e përjetshme); b) ai e ndien se ghendja është kritike, domethënë më e rëndësishme sesa është në të vërtetë; c) se situata është krejtësisht shkatërruese, se do pushtojë dhe do të shpërndahet në fushat e tjera të jetës së tij.

Prandaj, kur të gjitha këto bindje janë të pranishme në mendje dhe fryhen, do të rritin shumë te individi, ankthin dhe shkurajimin. Nga ana tjetër, kur mendojmë për një problem si të përkohshëm, të izoluar e të parëndësishëm, situanta nuk na shqetëson aspak. Prandaj, duke fryrë ose duke shfryrë këta faktorë, te mendja e tjetrit, mund të ndryshosh menjëhere sjelljen e tij kundrejt çdo rrethane, për të qenë pozitiv ose negativ.

3. Kur një person bëhet ketagorik (i prerë, i palëkundshëm) në pozicion e tij, ndryshoji një gjë që mundesh domethënë psikologjinë e tij. Gjendja emocionale është e lidhur drejtpërdrejt me gjendjen e tij fizike. Nëse personi kyçet në një pozicion mohues ose refuzues, shtyje që të lëvizë dhe kjo gjë parandalon atë që quhet mbyllje të mendjes dhe e bën më të lehtë për individin që të ndërrojë pozicionin e tij psikologjik. Nëse personi është është i ulur, bëj që ai të çohet dhe të ecë në dhomë. Nëse është në këmbë, bëj që ai të ulet. Prandaj, kur trupi ynë është në një pozicion të fiksuar, në mënyrë të ngjashme me trupin, edhe mendja ngurtësohet.

4. Mos i kërko dikujt që të ndërrojë mendjen e tij, pa i dhënë informacione shtesë, sepse duhet të kujtohesh se ndërsa je duke folur me një person, ai të dëgjon me egon e tij, kështu që duhet t'i përshtatesh. Gjithashtu, shumë njerëz e shohin ndryshimin e mendjes si një shenjë dobësie, domethënë sikur ai është tërhequr dhe ti ke fituar. Prandaj, në vend që t'i kërkosh që të ndërrojë mendje, jepi mundësi që të marrë një vendim të ri, i bazuar në informacione shtesë. Politikanët janë të prirë që të përdorim këtë strategji, sepse nuk duan asnjëherë që të duken të dobët (pa karakter) dhe si pasojë rrallë herë thonë se kanë ndërruar mendje për një çështje, por thonë se se "pozicioni im ka evoluar", sikur të ishte tamam ashtu. Për shembull, mund të thuash "atëherë e kuptoj se përse e ke thënë, por duke pasur parasysh faktin se (fut pak informcion qa ta justifikosh tjetrin që të ndërrojë mendje), mendoj se duhet të më japësh një shpjegim".

Gjithsesi, është vendimtare, mënyra se si futet informacioni i ri dhe sa më i afërm në kohë të jetë, ose të duket si i tillë, aq më efektiv do të jesh. Për shembull, nëse flet për një fakt që ka ndodhur pak kohë më parë, domethënë për një fakt për të cilin tjetri nuk ishte i vetëdijshëm, ai mund të shfaqet qesharak, sepse nuk ka menduar për atë gjë. Prandaj, sa më në kohë të jetë informacioni aq më mirë do të ndihet tjetri në rivlerësimin e mendimit të tij.

5. Ndonjëherë duhet ta frysh problemin, për të gjetur një zgjidhje. Ca kohë më parë isha te shtepia e një shoku dhe djali i tij gjashtëvjeçar tha se ishte i inatosur sepse nuk kishte akuollore për mëngjes. Me lejen e shokut tim, djalit të tij i thashë këto fjalë: "Stuart (lexo: Stjuart) ti ke të drejtë të jesh me nerva, sepse je shumë i mërzitur. Ti ndoshta ke nevojë të ulesh atje për dy orë të tëra, derisa të kalojë." Nuk është e nevojshme të thuhet, pas këtyre fjalëve, Stuart e harroi shpejt inatin e tij. Një shok imi, kishte një sekretare e cila i sistemonte vazhdimisht zyrën e tij. Ai i kishte kërkuar që mos ta sistemonte, por ajo kishte këmbëngulur se zyra e tij duhej të mbahej e pastër dhe e sistemuar. Ajo ishte sekretare që pesëmbëdhjetë vjet më parë dhe ai nuk dëshironte ta pushonte nga puna për këtë gjë. Gjithsesi, zakoni i saj ishte një zakon shumë i bezdishëm. Zgjidhja? Ai u mundua në maksimum që ta bënte zyrën rrumujë, kështu që çdo mëngjes zyra të dukej si një zonë e shkatërruar. Duke u nisur nga ky fakt, sekretarja i tha se ajo mendonte se ai po përfitonte nga natyra e saj e mirë, për të qenë një përtac i tillë. Shpejt pas kësaj gjëje, sekretarja i tij nuk vazhdoi më t'i sistemonte zyrën.

Prandaj, kur argumentimi bëhet i kotë, ndalu. Shko në drjetimin tjetër dhe ndryshoje krejtësisht pozicionin tënd. Gjithashtu, jepi tjetrit një version të tepruar të asaj që dëshiron dhe kjo gjë shepsh herë do ta shtyjë që të tërhiqet në një terren më neutral.

6. Njerëzit bëjnë atë që ti pret që të bëjnë për ty, por natyrisht nëse thua diçka dhjetë herë, është e qartë se nuk pret që të tjerë të dëgjojnë. Prandaj, vëre se si njerëzit me autoritet[12], policia për shembull, e marrin situatën nën kontroll, pa bërtitur, ulëritur dhe pa vepruar si i çmendur; një ngritje e dorës së policit dhe lëvizja e makinave ndalet. Pra, ata i thonë gjërat një herë dhe drejtpërdrejt.

Nëse do të shkoje në spital me një këmbë të thyer, doktori të tregon se çfarë ke nevojë të bësh dhe nuk të jepen alternativa domethënë nuk ka diskutim apo debat dhe nuk të kërkohet opinioni

---

[12]Shënim i përkthyesit: autori i librit i referohet, kryesisht, ekseperiences dhe realitetit të përditshëm në Shtetet e Bashkuara të Amerikës.

yt. Prandaj, nëse të thuhet se duhet të bësh një radiografi dhe të vësh allçinë, ti i bën. A mund ta imagjinosh sikur doktori të thoshte “e di si, mendoj se këmba jotë është thyer. Ti çfarë mendon?” Kur dihet se ti pret që ai të të tregojë se si është situata dhe se çfarë duhet bërë. Edhe ti, në bashkëbisedim bëj të njëjtën gjë, domethënë kur jep një urdhër prit që njerëzit ta ndjekin dhe ata do ta bëjnë, ose kur bërtet dërgo një mesazh “po bërtas që të më dëgjosh.” Nga ana tjetër, për sa i përket vëmendjes, mënyra më e mirë që të kesh vëmendjen e dikujt është që të flasësh lehtë dhe drejtpërdrejt. Në këtë rast, jo vetëm që njerëzit shpesh herë bëjnë atë që ti pret të bëjnë, por shpesh herë ndihen ashtu si ti u sygjeron. Në vijim shiko për tre shembuj të ndryshëm, për këtë ndikim, në punë dhe në jetën e përditshme.

A. Kur një fëmijë i vogël rrëzohet, nëse prindërit e bëjnë të madhe, është e mundur se fëmija do të qajë dhe do të mërzitet, sepse mendimet e fëmijës janë: “nëna e di më mirë dhe nëse ajo mendon se jam lënduar atëherë do të jem lënduar me të vërtetë.”

B. Efekti i mirënjohur i plasibos[13] mund të shkaktojë ndryshime fiziologjike si për shembuull ulja e presionit të gjakut ose te kontrolli i nivelit i kolesterolit. Më një tabletë plasibo të vetme, trupi i një pacienti mund të reagojë sikur t’i ishte dhënë ilaçi i vërtetë.

C. Dikush thotë dukesh i lodhur dhe humori yt ndryshon krejtësisht. Provojë këtë gjë me një koleg pune dhe do të vësh re një ndryshim komplet te shprehja e trupit të tij. Ndërsa nëse dëshiron të jesh i lezetshëm, provo të kundërtën, domethënë thuaji dikujt se ai duket shumë mirë. Dikush sheh një buzëqeshje dhe sytë e tij i hapen. Nga ana tjetër, ndërkohë që dikush mohon një kompliment, shiko për fytyrën e tij për të parë atë që ai (ose ajo) ndien me të vertetë.

7. Kur kërkon nderin e dikujt, praktika e përditshme e përgjithshme na dikton se duhet të dëshirojmë që personi të jetë në humor të mirë. Mendimi është se nëse ai është i qetësuar dhe ndihet mirë është më e mundur që të na japë atë që po kërkojmë. Zakonisht, ky parim është i vërtetë, por duhet të shtojmë se nuk funksionon gjithmonë, kur kërkon të vërtetën, sepse kur i kërkon dikujt që të thotë faktet haptazi, ti po i kërkon atij më shumë se një nder (favor). Gjithashtu, duhet të mendosh se e vërteta, është diçka që njerëzit nuk dëshirojnë t’ua thonë të tjerëve, kështu që sa më e rehatshme të jetë situata aq më pak shtysë ka për të vërtetën, që do të thotë se koha më e mirë për të kërkuar rrëfimin është kur ai është i lodhur, i uritur, i etur. Në këto

[13]Shënim i përkthyesit: tabletë pa substanca aktive e përgatitur për efekte psikologjike (për shembull dikush e ndien veten të sëmurë dhe kërkon me ngulm që të marrë ilaçe dhe në këtë rast mund t’i jepet një plasibo, sikur të ishte ilaç i vërtetë domethënë me substanca aktive), ose për të bërë një krahasim mes efektit të palsibos dhe drogës.

rrethana, natyrisht personi do të jetë më i trazuar, por nëse kjo është mënyra më e rehatshme për të treguar atë që ti dëshiron, atëherë ai do ta thotë.
8. Duhet të jesh i aftë që të largohesh. Nëse kundërshtari yt e ndien se je i dëshpëruar, je i fundosur, sepse je i fortë aq sa janë alternativat e tua dhe sa më tërheqëse të jënë alternativat e tua aq më shumë pushtet ke. Ndërsa kur je i dëshpëruar, faktet duken shumë të pabalancuara (jo në përpjesëtim) dhe kur kjo gjë ndodh, je i gatshëm të bësh atë që kurrë nuk duhet të bësh: të marrësh një vendim nga frika. Prandaj, kur alternativat që ke janë të kufizuara, prespektiva jotë është e shtrembëruar, sespe mendimi yt nuk është logjik por emotiv dhe kjo gjë është e vërtetë për të gjithë ne. Nëse e përcepton se pushteti yt nuk ekziston, është e mundur se do nënshtrohesh (dorëzohesh) pa një arsye të mirë. Ndërsa duke rritur alternativat e tua dhe duke ngushtuar alternativat e tjetrit, ti fiton një levë (forcë) të konsiderueshme. Equacioni që përcakton equilibrin e levës (forcës) është i thjeshtë dhe varet te fakti se kush dëshiron më shumë. Nga ana tjetër, duhet pasur parasysh se është një shprehje se personi që shqetësohet më pak, fiton. Prandaj, një mënyrë për të rritur pushtetin tënd është të tregosh atë që kundërshtari yt mund të ofrojë, në këtë rast të vërtetën, mund të merret me mjete të tjera, në këtë rast nëpërmjet njerëzve të tjerë. Kjo gjë i ul tjetrit pushtetin dhe si pasojë edhe forcën.
9. Është e rëndësishme të dish se si qeniet njerëzore e përpunojnë informacionin.
Kur bëhet fjalë për të bërë atë që na pëlqen, bëjmë atë që quhet detyrë e vetme, ndërsa kur mendojmë për gjëra që nuk duam t'i bëjmë, bëjmë atë që quhet shumë detyra. Çfarë do të thotë kjo gjë? Nëse duhet të paguash faturat por nuk e ndien asjëherë se po e bën, cili mund të jetë përpunimi që je duke bërë? Ti mendon: *më duhet të marr të gjitha faturat dhe t'i organizoj në stiva të ndryshme; librin e çeqeve, pullat dhe zarfet; të bëj balancimin e librit të çeqeve* e kështu me radhë
Prandaj, kur bëhet fjalë për të bërë gjëra që ti i pëlqen, i bën subjektive (i përvetëson) në grupe më të mëdha. Për shembull, nëse të pëlqen që të gatuash, hapat mund të jenë: shkoj në supermarket, vij në shtëpi dhe përgatis drekën. Nga ana tjetër, nëse do ta kishe urrejtje të gatuaje, çdo gjë që ka të bëjë me gatimin do të ishte brenda në çështje, nga pritja në radhë të supermarketi deri te larja e pjatave.
Do pyesni ju, cili është përdorimi praktik i këtij arsyetimi? Nëse dëshiron t'i japësh dikujt një motiv për të bërë diçka, duhet t'i tregosh se është e thjeshtë dhe e lehtë. Ndërsa, nëse dëshiron të

shkurajosh një sjellje, të duhet vetëm të shtrish numrin e hapave, për kryerjen e saj, në një proces të gjatë, të bezdisshëm dhe të lodhshëm. Pra ngjarja është e njëjtë, por varet se si ti e bën subjektive (e personalizon) dhe do të prodhosh, kundrejt saj, një ndjenjë krejtësisht ndryshe.

10. Arkëtimi (përfitimi) i çdo personi është i motivuar ose nga nevoja për të shmangur dhimbjen ose nga dëshira për të fituar kënaqësi, ose mund të jetë edhe një kombinim mes dhimbjes dhe dëshirës. Kjo do të thotë se, gjënë që ti e lidh me kënaqësinë dhe me dhimbjen, ajo përcakton se si një person do të reagojë. Prandaj, nëse dëshiron që të ndikosh në sjelljen e një personi, duhet të çosh dhimbjen në drejtimin që ti dëshorin që ajo të shkojë dhe kënaqësinë në drejtimin që ti dëshiron që ajo të shkojë, por faktiksht shpesh herë, nga inati ose nga injoranca e lëmë në harrese këtë mjet motivues të fuqishëm. Natyrisht, nëse dikush nuk është i sinqertë me ty, ti dëshiron të bërtasësh “nuk je një rrenacak i mirë! E dija se do të më shkaktoje vuajtje. Tregomë të vërtetën e mallkuar dhe pastaj largohu nga ferri i jetës sime!” Siç mund të vihet re kjo nuk është një strategji e mirë, sepse është thjesht një equacion, por nëse përfitimi nga sinqeriteti është më i madh sesa te përfitimi te gënjeshtra, atëherë do të marrësh të vërtetën. Gjithsesi, për të arritur këtë rezultat duhet të plotësohet një kriter vendimtar, domethënë përfitimi duhet të jetë një zgjidhje e lehtë (jo e komplikuar). Gjëja e fundit është diçka që shumica e njerëzve nuk e marrin dor në konsideratë, sepse mbi të gjitha mashtruesi dëshiron që të ndërrojë temë bashkëbisedimi, domethënë të ecë përpara dhe ta lërë pas këtë gjë. Prandaj, kur parashtron përfitimet, sigurohu të përfshish, nëse mundesh, se tema e diskutimit nuk do të diskutohet më, se do të harrohet dhe se të dy do ta lini pas si temë. Thënë ndryshe, ti mund t’i ofrosh tjetrit stimulin më të madh për të qenë i sinqertë, por nëse ai mendon se është një bashkëbisedim i gjatë dhe i pandryshueshëm, ai nuk do të lëvizë. Në fund ju kutoj se plumbat e argjendtë janë shembuj të mirë se si të formulosh një kërkesë për tëvërtetën, duke përdorur parimin e kënaqësisë dhe të dhimbjes.

PJESA E SHTATË

BLLOKUESIT E BRENDSHËM E SË VËRTETËS: NË MASHTROJMË ME ZË MË TË LARTË KUR MASHTROJNË VETVETEN

"Kur dikush e zbulon se kush është ai, çfarë mund ta ngushëllojë atë?... sepse në tokë çdo njeri jeton në një ëndërr." CALDERON DE LA BARCA

Tani ke të gjitha mjetet e nevojshme të njohësh mashtrimin dhe të zbulosh të vërtetën, por faktorë të ndryshëm mund të na pengojnë dhe madje bllokojnë krejtësisht aftësinë tonë për të zbuluar mashtrimin. Gjithsesi, lajmi i mirë është se kur je i vëtëdijshëm për këta faktorë, pushtetin e tyre e neutralizon (asgjëson) dhe kjo gjë të lë të lirë për të ekzaminuar (kontrolluar) faktet ashtu siç janë.

VETËMASHTRIMI

Personi që mund të mashtrohet më lehtë ëshë ai i cili dëshiron të mashtrohet. Është e vërtetë se faktorë të ndryshëm mund të futen në rrugën për të arritur te e vërteta, por zakonisht ofenduesit më të këqij jemi vetë ne. Prandaj, nëse dëshiron të mos shohësh të vërtetën, shpesh herë nuk do ta shohësh. Për shembull, të gjithë kemi një shoqe me një të dashur i cili çdo natë kthehet vonë në shtëpi nga puna. Ai është parë në zonë me shoqe që kanë një moshë sa gjysma e moshës së tij, është i parfumosur dhe bën vazhdimisht udhëtime pune në fundjavë. Gjithsesi, pavarësisht provave, ajo refuzon të besojë të vërtetën, domethënë ajo i beson fjalës së tij dhe kaq.Thënë ndryshe, kur nuk duam të shohim të vërtetën, gënjejmë vetveten dhe këto gënjeshtra janë më të vështira për t'u zbuluar, sepse janë gënjeshtrat tona, domethënë nuk ka objektivitet për të na dhënë një prespektivë.

Njerëzit shpenzojnë miliona dollarë duke telefonuar numrat 900[14] për të dëgjuar regjishtrimin e numrave të lotarisë se tyre me fat. Ne do të dëshironim të besonim se mund të bëjmë një mijë dollarë në orë në kohën tonë të lirë, duke punuar në shtëpi nga tavolina e kuzhinës. Dëshira jonë për të besuar ndikon fort në atë që ne shohim si realiteti ynë, nga kremrat mrekulli kundër rrudhave te tabletat të cilat të garantojnë humbje peshe. Gjithashtu, është edhe dëshira jonë për të *mos parë* filtrat e informacionit tonë themelor, të cilët shpesh herë mund të na jepnin shenja për të zbuluar të vërtetën. Prandaj, vetëm një person i jashtëzakonshëm është i gatshëm për të parë atë që nuk dëshiron të shohë, të dëgjojë atë që nuk dëshiron të dëgjojë dhe të besojë atë që nuk dëshiron që të mos ekzistojë. Për shembull, kur shkon në një takim që dëshiron të shkojë mirë, ti do të tolerosh shumë gjëra që ndoshta mund ta bëjnë një marrëveshje të keqe. Kjo do të thotë se duhet te mbetesh objektiv sa të jetë e mundur, sikur të ishe duke rishikuar informacionin për dikë tjetër, kështu që mendimi pozitiv, dëshira dhe shpresa të mos lejojnë të humbësh shikimin e realitetit.

Në këtë rast, sekreti qëndron të mësimi se si të pezullosh interesat e tua dhe në të vërtetë ka një rrugë të thjeshtë për të bërë këtë detyrë, zakonisht, e vështirë. Kujdes ndaj këtyre tre faktorëve: komplimenteve, pohimimit dhe grindjeve, sepse nëse je duke dëgjuar me njërin nga këto tri prekonceptime (paragjykime) në mëndje, është e mundur se informacioni është i shtrembëruar. Thënë ndryshe, nëse po kërkon të lavdrohesh, ose po kërkon për të konfirmuar atë që ti di, ose po kërkon një grindje, po humbet kuptimin e vërtetë pas mesazhit.

OPINIONE, QËNDRIME DHE BINDJE

Në paragrafët e mësipërm, pamë se si dëshira jonë për të parë ose jo, ngjyros përceptimin tonë të realitetit. Gjithashtu, edhe çfarë ne *besojmë* se është e vërtetë e shtrembëron perceptimin tonë, sepse të gjitha paragjykimet, bindjet, qëndrimet dhe opinionet e filtrojnë të vërtetën.

Për shembull, nëse je rritur me një kulturë për të pasur respekt dhe nderim për autoritetin, domethënë je mësuar për të mos vënë në diskutim figurën e autoritetit, kjo bindje do të pengojë shumë për të qenë objektiv për informacionin që vjen nga dikush në një pozicion të tillë. Në

[14]Shënim i përkthyesit: numra telefoni të veçantë, në Shtetet e Bashkuara të Amerikës, me tarifë më të lartë se numrat normalë. Këta numra mund të përdorën për qëllime të ndryshme si: lojëra, horoskopi, lotari, prenotime, dashuri, etj.

mënyrë të ngjashme, nëse beson se të gjithë shitësit janë hajdutë ose se të gjithë policët janë të korruptuar, është e pamundur për të parë problemin në tërësi, sepse kur i sheh gjërat në atë mënyrë, sheh një projektim të idealeve, bindjeve dhe pragjykimeve të tua. Natyrisht, ndonjëherë është e nevojshme të përgjithësojmë mbi botën tonë, sespe me mijëra vendime që marrim çdo ditë, nuk mund të shohim çdo gjë sikur të ishim duke e shikur për herë të parë. Gjithsesi, ka raste kur është shumë e rëndësishme që të pezullosh bindjet tua, sepse atëherë dhe vetëm atëherë mund të shohësh gjërat siç janë dhe jo se ti beson se ato janë.

MOS LEJO QË EMOCIONET TË MARRIN PJESËN MË TË MIRË TE TI

Emocionet e forta e mjegullojnë perceptimin tonë të realitetit. Më shumë se dymijë vjetë më parë Aristoteli ka thënë mbi emocionet dhe shtrembërimin: "nën ndikimin e ndjenjave të forta, mashtrohemi lehtë. Frikacaku nën ndikimin e frikës dhe i dashuruari nga dashuria, kanë aq iluzione saqë te një ngjashmëri e papërfillshme frikacaku sheh një armik, ndërsa i dashuruari sheh atë që dashuron." Gjendjet emocionale, janë të provokuara nga vetë individi ose vijnë nga jashtë, ose vijnë nga një kombinim i të dyjave. Ca nga emocionet më të qufishme janë: faji, kërcënimi, lajkat (domethënë kur tjetri të mbivlerëson, të bën të ndihesh i rëndësishëm), frika, kureshtja, dëshira që të pëlqehemi nga të tjerët dhe dashuria. Prandaj, nëse je duke vepruar në njërën nga këto gjendje, është e mundur se gjykimi yt është i dobësuar. Gjithashtu, kushdo që përdor njërin nga këto emocione është duke u përpjekur të lëvizë nga logjika te emocioni, domethënë është në një lojë ku fusha nuk shumë e niveluar, kështu që gjatë përpunimit e vërteta humbet, sepse nuk je duke vepruar me logjikë dhe si pasojë nuk mund të shohëh efektivisht provat përpara teje e lërë më t'i peshosh. Ca shembuj të përgjithshëm se si këto manipulime tingëllojnë, janë si më poshtë.

Faji: "madje, si mund ta thuash atë gjë? Jam i lënduar se nuk do të më besoje dhe tanimë thjesht nuk e di se kush je."

Frika: "Ti e di, mund të humbasësh tërë marrëveshjen dhe nuk mendoj se kjo gjë nuk do ta bëjë shefin tënd të ndihet shumë i gëzuar. Me të vërtetë shpresoj se ti e di se çfarë po bën dhe po të tregoj se nuk do të bësh një marrëveshje më të mirë asgjëkundi. Je një budalla nëse mendon ndryshe."

Lajkat: "e shoh se je një person inteligjent. Unë nuk do të tentoja të mendoja negativisht për ty? Si do të mundja ta bëja një gjë të tillë? Ti do të ishe tek unë në second."

Kureshtja: "shiko, provoje se vetëm një herë jeton. Mund të shkosh gjithmonë pas, siç ishin gjërat përpara. Mund të jetë zbavitëse, eksituese, domëthënë një aventurë e vërtetë."

Dëshira për t'u pëlqyer: "mendoja se ishe një lojtar i vërtetë dhe kështu mendonte çdokush tjetër. Nëse nuk do t'ia dalësh, për ne do të jetë një zhgënjim i vërtetë.

Dashuria:"nëse do të më dashurojë, nuk do të më pyesje. Natyrisht, kam në zemër vetëm interesin tënd më të mirë, kështu që nuk do të të mashtroja. Thellë thellë, brenda teje, ti e di, apo jo?

Prandaj, shiko dhe dëgjo me objektivitet, domethënë jo vetëm fjalët por edhe mesazhin, sepse këta blllokues të brendshëm e vështirësojnë aftësinë tënde për të përpunuar faktet. Kjo ndodh sespe kur këto emocione shpërndahen në mendimet e tua, i pezullojnë përkohësisht ndjenjat e tua dhe nuk kalojnë përbrenda individit, por i kalojnë përballë.

PJESA E TETË

BLLOKUESIT E JASHTËM E SË VËRTETËS: DREDHI TË PROFESIONISTIT

"E vërteta është e njëjta nga çdo kënd, por një gënjeshtër duhet të përballohet përpara se të ndodhë."
DAVID J. LIEBERMAN

Ndryshe nga bllokuesit e brendshëm e së vërtetës, të cilët i provokojmë vetë ne, këta bllokues të vërtetë na bëhën nga të tjerët. Bllokuesit e të tjerëve janë sekrete psikologjike të ekspertëve, dredhi të zanatit, domethëmë janë faktorë që mund të ndikojnë gjykimin tënd në vlerësimin objektiv (jo një vlerësim subjektiv por një vlerësim në bazë të provave) të informacionit.

Nga ana tjetër, duhet pasur parasysh se pavarësisht se në cilën fushë të jetës je i angazhuar, je gjithmonë duke shitur diçka. Në ekonomi je duke shitur një mall ose një shërbim, ndërsa në jetën personale je duke shitur vetveten dhe idetë e tua. Prandaj, pavarësisht nga situata, arsyeja se përse nuk ke sukses është gjithmonë e njëjta: tjetri nuk beson se atë që po i thua është e vërtetë.

Ta zëmë se je një agjent (ndërmejtës) për shitjen e pasurive të paluajtshme. Dikush që nuk po investon te ti mund të thotë "duhet të mendoj mbi atë gjë" ose "më duhet të flas me gruan time", por në të vërtetë çdo gjë zvogëlohet në një gjë, domethënë nëse klienti yt i mundshëm do besonte se ajo që je duke thënë është e vërtetë dhe se do ta ndihmosh të bëjë lekë, atëherë ai do të investonte te ti, apo jo? Prandaj, krijimi i besimit është çelësi për të ndikuar te sjellja e të tjerëve dhe nga ana tjetër kur besimi nuk mund të fitohet nëpërmjet fakteve, shpesh herë vijon shtrembërimi i së vërtetës. Gjithashtu, duhet pasur parasysh se mund të jetë e vështirë t'u shpëtosh këtyre teknikave, sepse ato bazohen në parime psikologjike të natyrës njerëzore, por lajmi i mirë është se këto taktika u ngjajnë marifeteve të magjistarëve, kështu që kur e kupton një herë se si bëhet marifeti, nuk mund të mashtrojnë përsëri.

RREGULLI I PARË

Oh! Qenke tamam si unë.

Të gjithë jemi të prirë të pëlqejmë, të besojmë dhe si pasojë të ndikohemi nga njërëz të ngashëm me ne, sepse në këtë rast ndiejmë një ndenjë lidhjeje dhe kuptimi. Për shembull, nëse ke qenë në një kazino (sallë lojërash) kohët e fundit, mund të kesh vënë re diçka interesante në etiketën e emrit të çdo punëtori dhe etiketa është pak a shumë kështu:

Jim (lexo: Xhim) Smith

V. P., Marketing

Atlanta, GA

Pra, te etiketa e personit është qyteti ku banon. Përse? Sepse kjo gjë e ndihmon atë që të krijojë një lidhje me këdo që ka banuar atje ose mund të ketë një të afërm në atë zonë.

Në këto rrethana, gjithmonë fillon një bashkëbisedim dhe kumarxhiu (lojtari) fillon të ndihet i lidhur me nënpunësin. Pra, diçka e pavetëdijshme siç është etiketa e emrit, ka krijuar një raport të menjëhershëm dhe ndoshta edhe një klient besnik. Ti ndoshta mendon se kjo gjë duket e padëmshme dhe se do të ishe në rregull me të. Në fund të fundit ku është problemi? Nëse do të ishte thjesht ndikimi psikologjik i etiketës së emrit (të nënpunësit te kazinoja) atëherë nuk duhet të shqetësohemim, por nuk është kjo, sepse është më depërtues dhe ndikon më shumë sesa mund ta imagjinoje. Nga ana tjetër, po të dëgjoje të gjitha situatat në të cilat ky rregull mund të përdoret te ti, do të bëje një libër më vete.

Prandaj, këto janë tri mënyrat më popullore të cilat depërtojnë te jetët tona.

1. Kujdes kur të pyesin për hobet, vendin e lindjes, vlerat, ushqimet e preferuara, etj. dhe pastaj papritmas tjetri vijon me shprehjen “edhe unë, çfarë koincidence!”

2. Një tjetër aspekt i këtij rregulli është se kur dikush është i sjellshëm ndaj nesh, ne jo vetëm që e pëlqejmë më shumë, por është e më e mundur se akordohemi (ujdisemi) me të. Nuk është e vërtetë kjo gjë në jetën tënde? Prandaj, nëse tjetri është në akord me çdo gjë që ti thua, pavërësisht nëse ka kuptim apo jo, edhe shprehja “lajkat nuk të çojnë askund”, është shumë larg nga e vërteta.

Këtë gjë e ilustron në mënyrë të lezetshme një fabul e shkurtër e Aesop, e quajtur “dhelpra dhe korbi”. Një dhelpër po përgjonte një korb i ulur në degën e një e peme të gjatë, me një copë

djadhi të çmuar në sqepin e tij. Dhelpra ishte, njëkohësisht inteligjente dhe e uritur, kështu që mendoi shpejt për një plan për t'i marrë djadhin korbit. Duke bërë gjoja se po e vinte re korbin për herë të parë, dhelpra tha "çfarë zog i mrekullueshëm. Më duhet të them se këto janë puplat më elegante që kam parë. Ja si shndrit në djell. Thjeshtë i shëlqyeshëm!" Korbi dëgjoi çdo fjalë të ëmbël që i tha dhelpra, kështu që ai u josh nga fjalët e saj. Dhelpra dinake vazhdoi: "më duhet të them se ky është zogu më i mrekullueshëm në botë, por e pyes veten, a mundet që një zog i tillë, të ketë edhe një zë mahnitës? Kjo do të ishte shumë të kërkoje". Duke iu besuar fjalëve të dhelprës, korbi hapi sqepin për të bërë një kraklllimë, por sapo bëri këtë gjë, i ra djathi nga goja, të cilin e hëngri dhelpra menjëherë. Morali i këtij tregimi: mos i beso asnjëherë nje lajkatari (lavdëruesi). A do të thotë kjo gjë se duhet të dyshosh për çdo kompliment (lavdërim) dhe të mendosh se dikush që të bën komplimente ka një motiv të fshehtë? Natyrisht që jo. Thjesht duhet të jesh vigjilent ndaj lëvdatave që dalin nga goja e tjetrit, pa sinqeritet.

3. Të kujtohet diskutimi mbi raportin (marrëdhenien) me të tjerët, në pjesën e dytë? Thjesht, mund të përdoret te ti, sepse raporti krijon besim, domethënë i lejon tjetrit që të ndërtojë një urë psikologjike me ty. Gjithashtu, duhet pasur parasysh se sa më mirë të ndihesh aq më shumë rritet mundësia për të besuar me lehtë. Në fund, vëre nëse lëvizjet e tua, ritmi i të folurit ose i tonit të zërit kopjohen (bëjnë jehonë) nga tjetri.

RREGULLI I DYTË

Ruhu ndaj të huajit që të sjell dhurata

A keni pyetur veten ndonjëherë se përse grupet fetarë ofrojnë në aeroport[15] një lule ose ndonjë dhuratë tjetër? Sepse e dinë se shumica e njerëzve në këmbim do të ndihen të detyruar që t'u japin një donacion të vogël. Në këtë rast, ne e dimë se nuk jemi të detyruar të bëjmë një gjë të tillë, por nuk ndihemi mirë, edhe pse nuk e kishim kërkuar dhuratën, sepse kur dikush na jep diçka, shpesh herë ndihemi në borxh me të. Prandaj, kur paraqitesh me një kërkesë, sigurohu se nuk je duke vepruar pa ndjenjën e detyrimit dhe ky rregull mund të marrë shumë forma, domethënë nuk është i kufizuar te dhuratat, sepse mund të jepet informacion, ulje çmimi, ose madje tjetri mund të vërë kohën e tij në dispozicionin tënd. Nga ana tjetër, mos mendo se shitësit

[15] Shënim i përkthyesit: autori i librit i referohet, kryesisht, eksperiencës në Shtetet e Bashkuara të Amerikës.

nuk e dinë se nëse të kushtojnë shumë kohë, duke të treguar një mall, duke të treguar se si ai funksionon, ti do të ndihesh pak i detyruar që ta blesh, edhe nëse nuk je i sigurt se ti vërtetë e dëshiron. Në këtë rast, sekreti për të vendosur se çfarë është e drejtë, është ta shohësh vendimin të ndarë nga interesi i tjetrit.

RREGULLI I TRETË

Është sa gjysma e çmimit! Por gjysma e çilës gjë?

Ky parim tregon se është e mundur se faktet interpretohen ndryshe, duke u bazuar në rendin në të cilin janë paraqitur. Thënë ndryshe, ne ballafaqojmë dhe kundërshtojmë. Pëe shembull, në një dyqan me mallra elektronikë, shitësi mund të të tregojë ca aksesorë (pjesë) që shkojnë me sistemin tënd audio, *pasi* kë rënë në ujdi më të për t’i blerë. Në një farë mënyre, çanta pesëdhjetë dollarë dhe garancia tridhjetë dollarë nuk të duket shumë duke pasur parasysh sistemin tetëqind dollarë. Pra, meqenëse të ka treguar përpara malltrat e shtrenjtë, prospektiva jote spostohet dhë mallrat që sheh më vonë kondiserohen më të arsyeshëm.

Në një shembull tjetër, një shitës makinash të përdorura, jo shumë i respektuar, mund të tregojë disa makina me çmim njëzetë ose tredhjetë për qind më shumë sesa duhet të jenë. Pastaj të tregon një makinë me çmimin e vërtetë dhe ti do të mendosh se është një pazar i mirë, sepse do të duket sikur je duke e blerë më lirë. Në të vërtetë ti mendon në këtë mënyrë, sepse krahason çmimin e makinës më të lirë me çmimin e makinave të tjera. Shembuj të tjerë me këtë parim janë uljet e çmimeve. Për shembull, një mall që është i ulur nga 500 te 200 dollarë sigurisht duket një pazar më i mirë sesa diçka për 150 dollarë pa ulje, sepse kontrasti në etiketën e shitjes e bën atë më tërheqës, madje malli është edhe më i lezetshëm sesa malli me çmim më të ulët (150). Në rethana të tilla reagimi është: “e di se kushton shtrenjt, por shiko se çfarë çmimi ka pasur përpara uljes”. Gjithashtu, në ca restorante të rafinuara, klientëve u ofrohet akullore me lëng frutash, mes një pjatë së përparme dhe pjatës që do të vijë pas[16]. Kjo gjë bëhet për të pastruar shijen, në mënyrë që shija pjatës së përparme të mos përzihet shijen e pjatës së mëpasme, domethënë që çdo pjatë të mund të shijohet plotësisht. Prandaj, kur duhet të marrësh një vendim, përse të mos pastrosh shijen e mendjes? Për të bërë këtë gjë, duhet thjesht të konsiderosh vetë çdo vendim.

[16]Shënim i përkthyesit për lexuesin: autori i librit i referohet, kryesisht, eksperiencës në Shtetet e Bashkuara të Amerikës.

Kjo gjë mund të realizohet më mirë duke lejuar që të kalojë kohë mes vendimeve dhe duke përcaktuar në mënyrë të pavarur, vlerën e objektit.

RREGULLI I KATËRT

E bën për mua thjesht këtë gjë të vogël?

Duhet të dish kur të rezistosh dhe kur jo. Dihet se kemi një tendencë të fortë për të vepruar në një mënyrë konsistente me aktet e mëparshme, edhe nëse nuk është një ide e mirë, sepse është thjesht në natyrën njerëzore. Thënë ndryshe, jemi të detyryar që të jemi në harmoni (përputhje) me fjalët, bindjet dhe mendimet.

Kjo ka të bëjë me aftësinë për të marrë një vendim të pavarur nga vendimet e mëparshme dhe sa më i lartë të jetë vetëbesimi (besimi te vetvetja) më e madhe është mundësia se personi do të bëjë vendime të pavarura. Arsyetimi pasardhës, që gjendet në librim tim *Analizë e mënjëhershme (Instant Analysis)* shqyrton këtë fenomen. Nëse ke një nivel të ulët ose negativ të imazhit të vetvetes, atëherë do të ndihesh më i detyruar të justifikosh aktet e mëparshme, që të mund të jesh "i saktë": do të hash ushqim që nuk dëshiron të hash, sepse e ke urdhëruar; do të shohësh një video që në të vërtetë nuk dëshiron ta shohësh, sepse ke shkuar "për ta marrë te dyqani e videove, i bindur dhe nën shi"; përpiqesh vazhdimisht "t'i bësh gjërat drejt" duke justifikuar aktet e vjetra me sjellje konsistente (në harmoni). Me fjalë të tjera, duke parë videon që ke marrë e bën atë një veprim ineligjent, edhe pse nuk të pëlqen më që ta shohësh.

Shqetësimi yt kryesor është që të jesh i drejtë (i saktë), edhe nëse kjo gjë nënkupton që të vësh në rrezik gjykimin tënd të tanishëm, për të qenë në harmoni dhe për të justitifikuar sjelljet e kaluara. Kjo bëhet me shpresën që mund t'i përshtatësh gjërat që të mund të jësh i saktë. Shembulli më i mirë për këtë sjellje është procesi i anëtarësimit në një kult fetar. Ti mund të pyetësh veten se si një person inteligjent dhe i informuar mund të përfshihet në një kult fetar ku anëtarët e kultit, heqin dorë nga familja, shokët, pasuritë dhe në ca raste shumë të tmerrshme edhe nga jeta. Prandaj, sa më i lartë është vetëbesimi, aq më e ulët është mundësia se ai do të jetë viktimë e një kulti, së pari sepse një person me një imazh pozitiv të vetvetes mund të pranojë përpara vetvetes dhe përpara të tjerëve se ai ka bërë një budallallëk. Ndërsa ata që nuk kanë besim te vetvetja nuk arrijnë të vënë në pikëpyetje gjykimin, vlerën ose inteligjencën e tyre. Për t'u rikthyer të

anëtarësimi në një kult fetar, metoda që përdoret është përfshirja e ngadaltë e personit, gjatë një periudhë kohe dhe çdo hap përfshirjeje e detyron personin që të justifikojë sjelljen e tij të mëparshme. Për këtë motiv, anëtarët e një kulti fetar nuk i afrohen dikujt dhe i thonë thjesht "ej, a dëshiron të anëtarësohesh në kultin tonë dhe të heqësh dorë nga të gjitha pronësitë e tua?"
Ky rregull mund të ndikojë shumë të procesi i vendimarrjes, sepse në të vertëtë duke të kërkuar për të qenë në akord për gjëra të vogla, ti cilat duket kërkesa të padëmshme, ti e justifikon sjelljen tënde duke rishikuar mendimin tënd në këtë mënyrë "duhet të kujdesohem me të vërtetë për këtë person, përndryshe nuk do ta ndihmoj atë" dhe "duhet të shqetësohem me të vërtetë për këtë çështje, përndryshe nuk do të bëj njërën nga këto gjëra". Prandaj, për të shmangur përdorimin e këtij rregulli kundrejt teje, ruhu nëse të pyet dikush që të angazhohesh për diçka, edhe kur bëhet fjalë për një gjë të vogël. Kjo kërkesë zakonisht ndiqet nga një kërkesë pak më e madhe dhe gjatë kohës ndjenja jote e angazhimit shtohet deri në pikën ku ndihesh i kyçur në vendimin tënd, kështu që kur merr vendime, vëre nëse vendimi u shërben interesave te tu më të mirë ose nëse je duke u përpjekur thjesht që "të bësh të drejtë" një sjellje të mëparshme.

RREGULLI I PESTË

Efekti tërheqës i fituesit

Ky parim pohon se ne kemi një tendence për të parë një aksion si të përshtatshëm, nëse edhe persona të tjerë e konsiderojnë të tillë dhe ky tipar psikologjik pushton shumë zona të jetës sonë. Për shembull, edhe audioja e qëshjeve false te komeditë televizive, tregon funksionimin e këtij parimi. Mendon se diçka është më zbavitëse nëse njerëz po qeshin? Absolutisht që po. I afërmi yt, të cilin nuk e ke parë kurrë dy herë, papritmas duket më tërheqës, kur të tregojnë se çdo grua po vdes që të dalë me të. Qershia e kuqe, pasi shitësi i makinave të ka thënë se është ngjyra më e shitur në sozon, papritmas bëhet një ngjyrë absolutisht e domosdoshme. Sekreti për të shmangur ndikimin e këtij rregulli është të ndash nivelin e interesit tënd nga dëshira e njerëzve të tjerë, domethënë, thjesht se dikush të thotë se diçka është e fundit, më e mira, me e freskëta ose më e shitura, nuk e bën atë një zgjedhje të drejtë (duhur).

RREGULLI I GJASHTË

Një bluzë e bardhë labortatori nuk e bën askënd një ekspert

Në të gjitha mjetet psikologjike, ky mjet është më i përdoruri dhe më i abuzuari nga shitësit me pakicë (që shkojnë duke shitur në rrugë ose shtëpi në shtëpi) dhe në fund të fundit, në një farë mase, të gjithë jemi të ndikuar nga kushtëzime që kanë të bëjnë me autoritetin, sepse para së gjithash autoriteti duhet respektuar. Kjo gjë është në rregull, përveç faktit se abuzimet e ndjeshmërisë sonë janë të dukshme dhe të papërmbajtura. Për shembull, keni vënë re se çfarë veshin shitësit te dyqanet e kosmetikëve? Bluza laboratori me ngjyrë të bardhë! Nuk duket diçka e vjetër? Përse i veshin ato bluza? Sepse i bën të ndihen si ekspertë dhe ne jemi më të prirë t'u besojmë gjërave që thonë, sepse perceptohen si më të besueshëm. Kohët e fundit, një shok më ka treguar se ai kishte marrë me qira filmin më të keq që kishte parë ndonjëherë në jetë dhe kur e pyeta se përse i kishte shkuar në mendje të merrete me qira pikërisht atë film, ai m'u përgjigj "djali te banaku (arka) më tha se unë do ta pëlqeja". Natyrisht, sapo ai tha këtë gjë e kuptoi se sa i trashë ishte treguar. Në fund të fundit, çfarë dinte djali te banaku për shokun tim apo për shijet e tij në lidhje me filmat? Prandaj, thjesht meqenëse dikush punon te një sportel dhe ka një veshje të bardhë ose mban në dorë një bllok, kjo gjë nuk e bën atë një ekspert.

RREGULLI I SHTATË

Diçka e rrallë nuk nënkupton gjithmonë, se është diçka e vlefshme

Ky parim pohon se sa më e vështirë është diçka për t'u fituar, aq më e madhe është vlera që ne vendosim në marrjen e saj, sepse për ta thënë thjesht, ne duam atë që nuk mund të kemi dhe e duam edhe më shumë atë që është e vështirë për ta fituar (siguruar) "ndoshta nuk kemi më atë mall në rezervë, sepse shitet shume, por nëse do të kisha copën e fundit, ti do ta dëshiroje, apo jo?" Pra, ka një mundësi më të madhe që të thuash po, kur mundësia për ta marrë atë gjë është në nivelin më të ulët.

Ballafaqo fjalinë e mësipërme me fjalinë që vijon dhe shiko nëse je aq i zgjuar sa të jesh në akord me blerjen: "ne kemi një magazinë plot me këtë mall, a duhet të bëj një kërkesë që ta porosit tani?" Në këtë rast, shtysa për të vepruar, nuk ekziston, sepse nuk ka urgjencë, nuk ka mungesë dhe nuk ka dëshirë. Prandaj, sekreti për të shmangur aplikimin e këtij parimi kundrejt

teje, është t'i bësh vetes këtë pyetje: "a do ta dëshiroja atë gjë, edhe sikur të eksiztonin një milion kopje si ajo dhe askush nuk do t'i dëshironte?"

RREGULLI I TETË

Një grafik rrethor me ngjyra në formë torte, nuk e bën atë të vërtetë

Benjamin Disraeli e ka theë më mirë se të gjithë kur ka thënë "ka tri llojë gënjeshtrash, gënjeshtra, gënjeshtrat e mallkuara dhe statistikat" kështu që nuk pushoj kurrë së çudituri, se sa lehtë ndikohemi nga diçka që "duket" zyrtare. Për shembull, thjesht se dikush i drejton gishtin një grafiku me ngjyra si një "provë", nuk e bën të vërtetë çdo gjë që ai është duke thënë. Gjithashtu, mos u ndiko nga mënyra e mesazhit, por përqëndrohu te vetë mesazhi. Sa prej nesh dëgjojnë tonin e zërit të shitësit, kur papritmas na paraqitet një broshurë me ngjyra ku pasqyrohet çdo gjë që na është thënë? Kur ka filluar që të besojmë se shtypi i shkruar nuk gënjen? Ka një shprehje të vjetër që thotë "askush nuk e shet një kalë sepse është një kalë i keq, por e shet për taksat". Shpesh herë ne nuk ndalemi që të pyesim veten "a ka kuptim kjo gjë?" Prandaj, pak praktikë e përditshme mund të na çojë shumë larg.

RREGULLI I NËNTË

Jam në anën tënde

Kjo teknikë përdoret për të fituar besueshmëri dhe kur bëhet me efektivitet mund të betohesh se sapo ke bërë një shok të ri shumë të mirë, i cili ka në zemër vetëm interesin tënd më të mirë. Për këtë rregull personi krijon një skenar për të fituar besimin tënd dhe pastaj e përdor atë në një situatë në jetën reale. Për shembull, ta zëmë se je në një dyqan dyshekësh dhe po mendon të blesh një dyshek të prodhuar nga një ndër firmat më të mira *Super Deluxe*. Shitësi të tregon se nëse dëshiron atë, ai do ta porosisë për ty, por përpara duhet të dish diçka dhe vazhdon të të tregojë, atë klienti kurrë nuk do ta kuptojë, se ky prodhues ndonjëherë përbrenda përdor materiale të ricikluara. Çfarë ka realizur më këtë gjë? Ai ka fituar plotësisht besueshmërinë tënde

dhe është duke rrezikuar një shitje për të të treguar diçka që nuk do ta kishe zbuluar ndryshe. Për këtë motiv, tani je i prirë t'i besosh çdo gjë që ai të thotë dhe në këtë pikë ai të tregon *Super Deluxe*. Ky ka një çmim pak më të lartë sesa çmimi zgjedhjes së parë, por nuk ka brenda material të përdorur (të ricikluar).

RREGULLI I DHJETË

Shiko atë që merr dhe jo atë që të premtohet

Për të shmangur mashtrimin, vlerëso integritetin e një personi duke u bazuar në atë që të paraqet dhe në atë që të premton. Ta zëmë se Henry (lexo: Henri) një person i moshuar, i cili shkon të dyqani duke shitur sahata xhepi dhe për ata te dyqani, si për shitësat ashtu edhe për blerësit ai ishte një shitës ambulant, por ai e la punën milioner (në lekë miliarder), pa bërë asgjë të paligjshme në vetvete. Si u bë kaq i pasur duke shitur sahata xhepi? Mbi të gjitha sepse ai nuk shiti kurrë sahata, por ajo që shiste ishte historia e tij. Henry shkonte te dyqani dhe pyeste nëse dikush dëshironte të blinte një llambë kristale artizanale (e prodhuar me dorë). Çmimi i llampës ishte tridhjetë e pesë dollarë më pak se dikush mund të priste se do paguante, sepse ai i bënte vetë dhe ishte i kënaqur "t'ua jepte të tjerëve". Meqënse ai kishte vetëm një shembull (ekzemplar), ai kishte nevojë që të tjerët t'i bënin porositje. Ai shkruante me kujdes të gjithë emrat dhe adresat e çdo personi i etur për llambën dhe refuzonte çdo llojë kapari (paradhënie) dhe i buzëqeshur u thoshte klientëve "do ta paguash kur ta marrësh dhe kur të jesh i kënaqur me të". Në këto rrethana, Henri kishte krijuar imazhin e një personi të besueshëm, me një mall shumë të mirë dhe me një çmim fantastik, domethënë kishte besim dhe siguri tek ai. Gjithashtu, Henry merrte një valixhe të madhe me një dorezë dhe vazhdimisht, në një moment të caktuar, dikush e pyeste se çfarë kishtë në valixhe dhe ky ishte momenti kur filloi të punonte. Ai hapi valixhen dhe tregoi sahata xhepi shumë të bukur me argjendt të dukshëm, gjithsecili i paketuar dhe i mbrojtur. Ai i tregoi auditorit (dëgjuesve) të etur për çdo gjë që dëshiroi në lidhje me sahatat dhe ata nuk kishin asnjë arsye që të dyshonin te ai për vlerën e tyre. Në fund të fundit, shiko te çdo gjë që ai ka "bërë" për ata deri tani dhe Henry do të shiste sahatat shumicës së atyre që kishin bërë porosi për llambën, kështu që askush nuk mori një llambë, por thjesht një sahat

xhepi me çmim të fryrë, i shitur nga një i moshuar i sjellshëm. Prandaj, kujtohu për Henry herën e ardhshme që merr një vendim të bazuar në diçka që të është premtuar, por nuk të është dhënë.

RREGULLI I NJËMBËDHJETË

Mirë, të paktën a mund ta bësh këtë gjë?

Kujdes, nëse të pyet dikush për t'i bërë një favor të madh, por papritmas heq dorë nga kërkesa për ndihmë, sepse mund të vijojë një favor më i vogël i cili është ai që dëshiron vërtetë. Thënë ndryshe, duke qenë se është më e mundur që mund të pranojmë një kërkesë më të vogël kur na paraqitet një kërkesë më e madhe. Në këtë rast janë në veprim tri motivime:

1) e ndien se në krahasim me kërkesën e parë, kërkesa e dytë nuk është e vështirë;

2) ndihesh keq se nuk i ke bërë favorin e parë, kështu që favori i dytë i cili është më i vogël, të duket si një kompromis i drejtë;

3) nuk dëshiron të perceptohesh si i paarsyeshëm.

Pra, psikologjikisht të duket se të refuzosh një kërkesë më të madhe ështe ndryshe nga një favor i vogël i cili nuk do të dëmtojë.

RREGULLI I DYMBËDHJETË

Ta tregoj unë se si bëhet

Askush nuk dëshiron që të paragjykohet ose të vlerësohet negativisht, domethënë njerëzve nuk u pëlqen që të medohen si më të vegjël, në çdo mënyrë, trajtë ose formë. Ja se si mund ta pëdorin kundër teje, ata që e dinë këtë rregull. Për shembull, ti shkon në një dyqan rrobash dhe kërkon të takosh një model trikosh dhe shitësi të tregon se ku gjendet dhe shton "mund të jetë i shtrenjtë për ty, por atje kemi më të lirë", ti mendon me vetveten "do t'ia tregoj unë atij trashaniku, do të blejë këtë triko dhe do t'i jap provën se mund ta përballoj". Ti largohesh me nerva më një mall të shtrenjtë dhe natyrisht me kokën lart. Po shitësi? Ai është duke qeshur shumë te arka. Prandaj, ky rregul përdor atë që në përgjithësi quhet psikologjia kundërshtimit, domethënë duke nënkuptuar çfarë shitësi "mendoi" se blerësi mund ta përballonte, ai e detyroi egon e blerësit që të tregonte se shitësi e kishte gabim.

MBYLLJA

Pavarësisht nëse është për çështje pune ose personale, nga bashkëbisedimet te negociatat në thellësi, teknikat që ke mësuar nga ky libër do të ndryshojnë shumë mënyrën se si të lidhesh me te tjerët. Tani ke fituar një epërsi shtesë, kështu që do të gëzosh një mundësi të padëgjuar më parë, për të përdorur sekretet më të rëndësishme, për të drejtuar sjelljen njerëzore në rritjen dhe përparimin në punë dhe në marrëdhëniet personale. Ndoshta nuk do të ketë kurrë një mënyrë për t'i ndaluar njerëzit që të gënjejnë, por tani do të jesh i gatshëm t'i përballosh dhe në çdo takim të ri, në çdo rrethanë, pas leximit të këtij libri, nuk do të mashtrohesh më përsëri.